



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## บทที่ 2

### เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอส แอนด์ เค พีริซัน เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมสาระความรู้และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา โดยมีเนื้อหา ดังนี้

1. ข้อมูลการทำงานของบริษัท เอส แอนด์ เค พีริซัน เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด
2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง
  - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
  - 2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
  - 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจ
  - 2.4 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการ
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
  - 3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ
  - 3.2 ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหา
  - 3.3 ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจ
  - 3.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ
  - 3.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ข้อมูลการทำงานของบริษัท เอส แอนด์ เค พีริซัน เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด

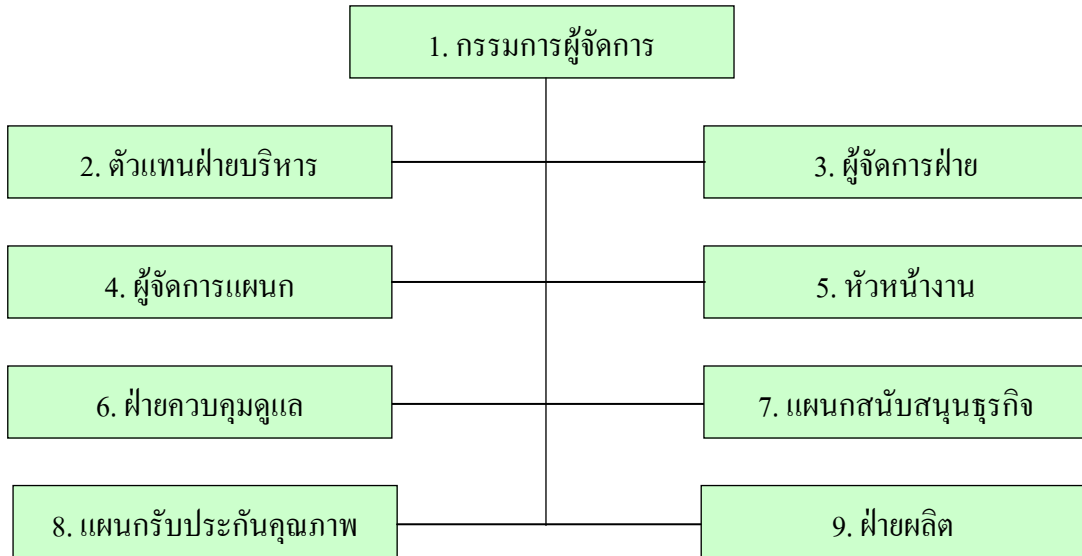
บริษัท เอส แอนด์ เค พีริซัน เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ก่อตั้งเมื่อวันที่ 19 เดือน เมษายน พ.ศ. 2550 ตั้งอยู่ที่สวนอุตสาหกรรมโรจนะ 2 อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โรงงานผลิตมีพื้นที่ทั้งหมด 11 ไร่ 3 งาน 34 ตารางวา จุดประสงค์ในการก่อตั้งบริษัท คือเพื่อผลิตชิ้นส่วนโลหะและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแผนผังองค์กร บริษัท เอส แอนด์ เค พีริซัน เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ดังแสดงในภาพประกอบ 2



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แผนผังองค์กร บริษัท เอส แอนด์ เค พีซีซีเอ็น เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด

แผนผังองค์กร บริษัท เอส แอนด์ เค พีซีซีเอ็น เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ประกอบด้วย 9 ฝ่าย ซึ่งสามารถแสดงได้ตามแผนผังข้างล่างดังต่อไปนี้



ภาพประกอบ 2 แผนผังองค์กร บริษัท เอส แอนด์ เค พีซีซีเอ็น เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด

ที่มา : บริษัท เอส แอนด์ เค พีซีซีเอ็น เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด. 2552 : 10.

หน้าที่ของบุคลากรในบริษัท เอส แอนด์ เค พีซีซีเอ็น เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด มีดังนี้

1. กรรมการผู้จัดการ ได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการบริหาร มีหน้าที่ควบคุมดูแลบริษัทฯ และเป็นผู้รับผิดชอบสูงสุดของระบบบริหารคุณภาพ โดยปฏิบัติหน้าที่ควบคุม จัดทำนโยบายของบริษัทฯ (นโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์คุณภาพและควบคุมความคืบหน้าภายในบริษัทฯ )กำหนดการจัดตั้งองค์กร และบุคลากร รวมถึงการเปลี่ยนแปลง ออกคำสั่ง และควบคุมดูแลในการปฏิบัติงานของทั้งผู้จัดการฝ่าย และผู้จัดการแผนก ดำเนินการอนุมัติเอกสารระเบียบปฏิบัติและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ทบทวนระบบบริหารคุณภาพ และอนุมัติพิจารณาบริษัทคู่ค้ารายใหม่ และผู้ส่งมอบรายใหม่

2. ตัวแทนฝ่ายบริหาร ได้รับคำสั่งจากกรรมการผู้จัดการ ให้ปฏิบัติงาน ในฐานะเป็นผู้รับผิดชอบระบบบริหารคุณภาพ จัดตั้งระบบบริหารคุณภาพที่สอดคล้องตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001 จัดทำเอกสารคู่มือคุณภาพที่รวมถึงรายละเอียดพื้นฐานของระบบบริหารคุณภาพของบริษัทฯ ควบคุมการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพที่ทุกฝ่ายต้องปฏิบัติ และ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

10

สนับสนุนกิจกรรมที่จำเป็นเพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นคงรักษาไว้ ทวนสอบสภาพการดำเนินการ, ความสอดคล้องและความมีประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพ จากการควบคุมปัญหาข้อบกพร่องที่พบในการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ข้อร้องเรียนจากลูกค้า และปัญหาข้อบกพร่องที่พบในการตรวจประเมินภายนอก เสนอผลและการแก้ไขที่จำเป็นแก่กรรมการบริษัท ใช้เป็นข้อมูลในการทบทวนระบบบริหารคุณภาพ สื่อสารข้อกำหนดของลูกค้า และคำสั่งที่เกี่ยวกับคุณภาพจากกรรมการผู้จัดการทั่วทั้งบริษัทฯ รวมทั้งควบคุมดูแลสถานการณ์ เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการประชุมด้านคุณภาพ อนุมัติการระงับการส่งมอบ และการส่งมอบหลังการระงับการส่งมอบ หน้าที่รับการตรวจประเมินตามมาตรฐาน ISO 9001 จากลูกค้า และหน่วยงานภายนอก และอนุมัติการขอเนาเอกสาร หรือเสนอเอกสารระเบียบปฏิบัติต่างๆที่เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001 ออกนอกบริษัทฯ

3. ผู้จัดการฝ่าย ได้รับคำสั่งจากกรรมการผู้จัดการในการควบคุมแต่ละฝ่าย โดยต้องปฏิบัติงาน จัดทำแผนการปฏิบัติงานตามนโยบายของกรรมการผู้จัดการ และหลังจากได้รับการอนุมัติจากกรรมการผู้จัดการ ก็จะดำเนินการควบคุมความคืบหน้าภายในฝ่าย ประชุมพิจารณาการจัดตั้ง เปลี่ยนแปลงขององค์กรภายในฝ่าย การแบ่งงาน และบุคลากร อนุมัติแผน บันทึกรการฝึกอบรมภายในแผนก และอนุมัติผู้ที่มีคุณสมบัติความสามารถ

4. ผู้จัดการแผนกได้รับคำสั่งจากผู้จัดการฝ่ายให้ควบคุมภายในแผนก โดยต้องปฏิบัติงาน จัดทำแผนการปฏิบัติงานตามนโยบายของผู้จัดการฝ่าย และหลังจากได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการฝ่าย ก็จะดำเนินการควบคุมความคืบหน้าของงานนั้น เสนอเกี่ยวกับการจัดตั้ง การเปลี่ยนแปลงขององค์กรภายในฝ่าย การแบ่งงาน และบุคลากรแก่ผู้จัดการฝ่าย ดำเนินการแก้ไขขั้นตอนการปฏิบัติงาน จัดตั้งมาตรฐานภายในบริษัท และดำเนินการปฏิบัติหลังจากได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการฝ่าย และวางแผนการฝึกอบรม และการประเมินคุณสมบัติความสามารถของบุคลากรภายในแผนก และดำเนินการปฏิบัติหลังได้รับอนุมัติจากผู้จัดการฝ่าย

5. หัวหน้างาน ได้รับคำสั่งจากผู้จัดการแผนก โดยปฏิบัติงานในกลุ่มที่รับผิดชอบ และปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้บรรลุตามเป้าหมาย พนักงานบริษัทฯจะต้องปฏิบัติตามที่องค์กรกำหนด และการแบ่งงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัดและปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หัวหน้าของแต่ละฝ่าย จะต้องปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ โดยใช้อำนาจหน้าที่ที่มีให้เกิดประโยชน์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในงานที่ได้รับมอบหมาย หัวหน้าของแต่ละฝ่าย สามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่ส่วนหนึ่งที่มีผู้ได้บังคับบัญชา แต่ไม่สามารถมอบหมายให้เป็นผู้ควบคุมดูแลผลนั้น และกรณีที่อำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ต้องรายงานหัวหน้า และฝ่ายที่เกี่ยวข้องตามความจำเป็น



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

11

6. ฝ่ายควบคุมดูแล (บัญชี ธุรการ บุคคล) หน้าที่รับผิดชอบหลัก ดูแลเรื่องกำไร ขาดทุน ควบคุมแผนการบริหารงาน ควบคุมโรงงาน และควบคุมระบบการสื่อสาร (IT) ของบริษัทฯ บริหาร เงินทุนและปิดงบบัญชี ร่างแผนการบริหาร และควบคุมความคืบหน้า จัดทำ เสนอ และปรับเกณฑ์ พื้นฐานในองค์กร และการจัดการหน้าที่ปฏิบัติ คำนวณค่าใช้จ่ายในการผลิต รายวัน รายชั่วโมง ควบคุมและบำรุงทรัพย์สินของบริษัทโดยรวม ยื่นเสนอการจัดการทรัพย์สินที่ชำรุด ใช้การไม่ได้ รับและตรวจสอบเอกสารที่ยื่นเสนอเกี่ยวกับเอกสารเวียนขออนุมัติการลงทุน ตรวจสอบยืนยันความ เหมาะสมของการแบ่งงานภายในแต่ละแผนก และทำการรวบรวม พัฒนา ออกแบบ รักษาระบบการ สื่อสาร (IT) รับผิดชอบงานทั่วไปภายในบริษัทฯ และเป็นตัวแทนผู้ติดต่อกับบุคคลภายนอก ควบคุมดูแลเรื่องความปลอดภัย สุขอนามัย และแรงงานภายในบริษัทฯ ควบคุมดูแลด้านบุคคลของ พนักงาน (การรับจ้าง การฝึกอบรม การย้ายพนักงาน การเลื่อนขั้น ลดขั้น และอื่นๆ) ดูแลเกี่ยวกับ ค่าจ้าง ค่าตอบแทนพิเศษ (โบนัส) และ เงินบำนาญ ดูแลการทำประกันสังคม และสวัสดิการ ดูแล ปัญหาด้านกฎหมาย การขึ้นศาล และคำสั่งศาล จัดทำเอกสารสัญญา และตรวจสอบรายละเอียด จัดการเกี่ยวกับการประชุมผู้ถือหุ้น การประชุมคณะกรรมการบริหาร และการประชุมผู้บริหาร ดูแล ด้านการเจรจาต่อรองระหว่างหน่วยงานราชการ หน่วยงานภายนอก รวมถึงกิจกรรมภายนอกบริษัท และดูแลรับผิดชอบงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง และงานทั่วไปในส่วนของฝ่ายอื่นๆ

7. แผนกสนับสนุนธุรกิจ หน้าที่รับผิดชอบหลัก ดูแลเรื่องการจัดซื้อ และการขายของ บริษัทฯ ตั้งราคาขายของผลิตภัณฑ์ ดูแลเรื่องการเรียกคืนผลิตภัณฑ์ การทำเรื่องเคลมฯ และ วางแผน และดำเนินงานการส่งเสริมการขาย ตรวจสอบตลาด และรวบรวมข้อมูลข่าวสารที่ เกี่ยวข้อง ควบคุมดูแลข่าวสารของลูกค้า วางแผน และดำเนินงานการทำธุรกิจกับลูกค้ารายใหม่ ลง บันทึกรายผลิตภัณฑ์ และการจัดการผลิตภัณฑ์ วางแผน และควบคุมความคืบหน้าของการขาย สรุป และรวบรวมเอกสารสัญญาพื้นฐานการขาย ร่าง และตัดสินใจมาตรการแก้ไขปัญหาด้านฝ่ายขาย ควบคุมดูแลงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน BOI และ MOI แจ้งเรื่องออเดอร์ และการผลิต รวมถึงการ ควบคุมสต็อก ควบคุมระยะเวลา และการส่งมอบ ดูแลงานการบรรจุหีบห่อผลิตภัณฑ์ และการส่ง มอบ ดูแลงานด้านการนำเข้า ส่งออก ดูแลงานจัดซื้อวัตถุดิบ ดำเนินการ และงานด้านสต็อก และ หัวข้ออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

8. แผนกรับประกันคุณภาพ ผู้รับผิดชอบ ISO หน้าที่รับผิดชอบหลัก ดูแลรับผิดชอบ ด้านการรับประกันคุณภาพในบริษัทฯ และติดต่อกับลูกค้าด้านคุณภาพ งานเกี่ยวกับด้าน ISO ตรวจสอบรับเข้า และตรวจสอบขั้นสุดท้ายของผลิตภัณฑ์ ออกเอกสาร และเก็บรักษา เอกสารรายงานผลการตรวจสอบ และ การตรวจสอบ จัดทำเอกสาร (Check sheet) และแก้ไขเอกสาร มาตรฐานการตรวจสอบ ตัดสินการอนุมัติ/ไม่อนุมัติการส่งมอบผลิตภัณฑ์ส่งผ่าน(Feedback)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

12

ไปยังฝ่ายผลิตอย่างรวดเร็ว เมื่อได้รับข่าวสารด้านคุณภาพ ควบคุมการสอบเทียบและบำรุงรักษา เครื่องมือตรวจวัด เครื่องมือตรวจสอบ จัดการฝึกอบรมมาตรฐาน ISO 9001 และคงรักษาไว้ ออกเอกสารข้อร้องเรียนด้านคุณภาพจากลูกค้า และควบคุมความคืบหน้าของการจัดการ ออกเอกสารการดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ควบคุมความคืบหน้าของการแก้ไข และตรวจสอบเนื้อหาการแก้ไข สนับสนุนการแก้ไขด้านคุณภาพ รวมทั้งการให้ความรู้แก่ฝ่ายผลิต จัดทำเอกสารมาตรฐาน การควบคุมคุณภาพ ให้ความรู้ และ ให้การสนับสนุน วางแผน และจัดการฝึกอบรมการควบคุมคุณภาพ ทำหน้าที่เป็นตัวแทนติดต่อในด้านของคุณภาพและการรับประกันคุณภาพกับลูกค้า ให้ความรู้ และ ให้การสนับสนุนกิจกรรมการควบคุมคุณภาพ และหัวข้ออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

9. ฝ่ายผลิต (ควบคุมการผลิต เครื่องตัดคิ่งอัตโนมัติ จัดการผิวหน้าชิ้นงาน) หน้าที่รับผิดชอบหลัก คือรับผิดชอบด้านการควบคุมการผลิตชิ้นงาน วิศวกรรมฝ่ายผลิต บำรุงรักษา เครื่องจักร ผลิตผลิตภัณฑ์ ประกอบ จัดการผิวหน้าชิ้นงาน วางแผน และทำให้บรรลุซึ่งแผนในการบริหารนั้น จัดทำ และปรับแผนการผลิตในแต่ละเดือน และดำเนินการผลิต ควบคุมในด้านคุณภาพ ควบคุมจำนวนงานระหว่างทำ และงานในสต็อก พิจารณาใบเสนอราคาในส่วนงานเครื่องตัดคิ่งอัตโนมัติ และกระบวนการจัดการผิวหน้าชิ้นงาน รวมทั้งการผลิตชิ้นงาน ควบคุมในด้านราคา ต้นทุนการผลิต เสนอวิธีในการผลิต และแนวทางแก้ไข รวมถึงทำให้บรรลุในงานนั้น พิจารณา ระบบการผลิตของทั้งผลิตภัณฑ์ใหม่ และผลิตภัณฑ์ในช่วงทดสอบ จะทำให้บรรลุตามเป้าหมาย ขึ้น ขออนุมัติ บันทึก แก้ไข และบำรุงรักษาเครื่องจักรที่ใช้ในฝ่ายผลิต จัดทำ และปรับปรุงแก้ไขเอกสาร มาตรฐานการปฏิบัติงาน และเอกสารมาตรฐานการตรวจสอบ ควบคุมมาตรการป้องกันปัญหา มลพิษ และการควบคุมกากตะกอนสารเคมี จัดทำ และควบคุมเอกสารแบบของชิ้นงานที่ตัดคิ่ง รวมถึงออกแบบกระบวนการในส่วนของการตัดคิ่งอัตโนมัติ ออกแบบใหม่ แก้ไข ปรับปรุงให้มี ประสิทธิภาพดีขึ้น ทั้งในส่วนเครื่องจักร และอุปกรณ์เครื่องมือ และควบคุมเอกสารแบบ พิจารณา ทดสอบ และนำเข้าเทคโนโลยีการตัดคิ่งอัตโนมัติใหม่ๆ เครื่องจักรใหม่ รวบรวม จัดทำ และควบคุมเอกสารข่าวสารเทคโนโลยีของแต่ละประเภท จัดซื้ออะไหล่เครื่องจักร และควบคุม สต็อก และหัวข้ออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ปัญหาสำคัญเชิงประจักษ์ ที่เกิดขึ้นในอดีตถึงปัจจุบันของบริษัท เอส แอนด์ เค พรินซ์ ชิ้น เทคโนโลยี (ประเทศไทย) มีดังนี้

1. พนักงานรวบรวมรายชื่อไม่ยอมรับผู้บริหารญี่ปุ่น สุดท้ายผู้บริหารอีกคนช่วย ไกล่เกลี่ยกับพนักงาน จึงถอนรายชื่อออกจนเหลือแค่ 7 คน (สำนักงานทั้งหมด) จึงโดนจ้างออกทั้ง 7 คน และมีการฟ้องร้องดำเนินคดีเรียกร้องค่าตอบแทนเพิ่มเติม มีการขึ้นศาลและทางบริษัทก็ยอมจ่าย ค่าตอบแทนเพิ่มให้



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

13

2. การไม่เข้าใจหน้าที่รับผิดชอบกันระหว่างพนักงานฝ่ายผลิตกับพนักงานฝ่ายสำนักงานหรือหัวหน้างานและวิศวกรของแต่ละตำแหน่ง จึงมีคำถามร้องเรียนจากพนักงานงานว่าทำไมพนักงานแต่ละฝ่ายถึงทำงานต่างกันทำไมได้สวัสดิการต่างๆ เท่ากัน เช่น ตัดโบนัสเท่ากันทั้งโรงงาน ส่วนเงินค่ารักษาพยาบาลพนักงานฝ่ายสำนักงานหรือหัวหน้างานและวิศวกรได้มากกว่าพนักงานทั้งที่ได้เงินเดือนมากกว่าอยู่แล้ว เบี้ยขยันได้เท่ากันไม่เห็นทำงานหนักอะไรเลย หัวหน้างานมีค่าตำแหน่ง วันๆ นั่งกันเฉยๆ หน้าคอมพิวเตอร์
3. ถ้ามีการจัดกิจกรรมพนักงานก็จะไม่ค่อยให้ความร่วมมือเพราะไม่ค่อยชอบผู้จัดกิจกรรมคือพนักงานฝ่ายสำนักงานและหัวหน้างาน
4. มักมีการร้องเรียนค่าสวัสดิการพิเศษกับผู้บริหาร โดยตรง โดยไม่ผ่านหัวหน้างานและวิศวกรหรือฝ่ายบุคคล คือขอให้กับตนเองไม่รวมกับคนอื่น
5. การไม่ทำงานตามคำสั่งของหัวหน้างานและไม่ค่อยเชื่อฟังเวลาโดนตักเตือน
6. ไม่ถูกใจหรือทะเลาะกับหัวหน้างาน ก็ฟ้องกับผู้บริหารโดยตรง
7. เมื่อมีพนักงานลาออกผู้บริหารจะสัมภาษณ์เองทุกคน แต่ละคนจะมีประสบการณ์การทำงานไม่นานมาก ไม่ถึงปีก็เปลี่ยนงาน ผู้บริหารซึ่งเป็นชาวญี่ปุ่นจึงมีถามว่าทำไมคนไทยเปลี่ยนงานบ่อยและทำงานไม่นาน

## 2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของคำว่าพึงพอใจ ในการศึกษาโดยทั่วไปนิยมทำการศึกษาใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทัศนะ ดังนี้

ศิริวัฒน์ เสงชัยโย (2542 : 12) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจนั้นจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและแรงจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรม และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล คือ ถ้าหากว่าบุคคลมีความพึงพอใจในกิจกรรมหรือในงานใด การกระทำกิจกรรมหรืองานนั้นก็จะบรรลุตามวัตถุประสงค์ของงานนั้นได้เป็นอย่างดี

กาญจนา สุภรพันธ์ (2543 : 34) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ได้รับจากการตอบสนองในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งซึ่งเป็นไปตามที่คาดหวังไว้หรือมากกว่า และความพึงพอใจในการฝึกอบรม หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มี



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

14

ต่อการฝึกอบรม ซึ่งจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับองค์กรหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ฝึกอบรมนั้น ๆ จะตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจได้มากน้อยเพียงใด

เกศินี ศรีคงอยู่ (2543 : 27) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลซึ่งแสดงออกในด้านบวก ที่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการตอบสนอง และได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

โกศล น้อยอ่าง (2543 : 12) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เป็นไปในทางที่ดีและไม่ดี หรือในด้านบวกและในด้านลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉย ๆ ก็ได้ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น ถ้าตอบสนองได้ก็เป็นในแง่บวก และถ้าตอบสนองไม่ได้ก็เป็นในแง่ลบ ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อเวลาและ/หรือสถานการณ์แวดล้อมอื่นๆ เปลี่ยนแปลงไป

ทัศนีย์ สิงห์เจริญ (2543 : 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาทางด้านความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มีกระตุ้นเป็นระดับความพอใจที่เป็นจริงอยู่ในขณะนั้น ซึ่งจะบอกให้ทราบถึงทิศทางว่าเป็นทัศนคติไปในทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉย ๆ ต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มีกระตุ้นนั้น และความพึงพอใจในการเรียนการสอน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของนักเรียนที่มีต่อการเรียนการสอน ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ในการเรียน ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการเรียนการสอนจนประสบความสำเร็จในการเรียนได้

เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543 : 23) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น ถ้าผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการอย่างเสมอภาค รวดเร็ว ทันต่อความต้องการ และให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีวัสดุอุปกรณ์อย่างเพียงพอต่อการใช้งาน ผู้ใช้บริการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ

พิศศักดิ์ กุสุโมทย์ (2543 : 26) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกและ เจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อปัจจัย หรือองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น สภาพแวดล้อม ผลประโยชน์ ฯลฯ ซึ่งถ้าองค์ประกอบเหล่านี้สนองความต้องการของบุคคลได้อย่างเหมาะสมจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจ

อรรรรณ เมฆทัศน์ (2543 : 6) ได้สรุปว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของแต่ละบุคคล ทำให้เกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้ ความพึงพอใจยังเกี่ยวเนื่องกับปัจจัยต่าง ๆ เพราะแต่ละบุคคลมีความพึงพอใจในสิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกันและไม่เท่ากัน ดังนั้นความแตกต่างของแต่ละบุคคลก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ความพึงพอใจในสิ่งต่าง ๆ มีความแตกต่างกัน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

15

นชพรรณ จันทอง (2544 : 34) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจและความรู้สึกเป็นสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคล และการได้รับการตอบสนอง

ทัศนีย์ สีละวรรณโณ (2544 : 9) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้น ได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าว จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

สุรียา โอทยากุล (2544 : 11) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความสัมพันธ์ของทัศนคติต่อความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เข้ามากระตุ้นในเชิงประมาณค่า โดยจะแสดงผลออกมาในรูปของปฏิกิริยาที่มีต่อสิ่งกระตุ้นนั้น ซึ่งสามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออก 3 ลักษณะ คือ พอใจ ไม่พอใจ หรือเฉยๆ ทั้งนี้ความพึงพอใจจะเป็นผลของความรู้สึกในเชิงบวกมากกว่าความรู้สึกในเชิงลบ

กฤษณ์กมล กมลลาสน์ (2546 : 17) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจคือการที่มีความรู้สึกดี เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล โดยอาจแบ่งตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ 2 แบบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกภายใน เช่น ความรู้สึกรัก ชอบ โกรธ เกลียด เป็นต้น

จากแนวคิดของนักวิชาการตามที่ได้กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เป็นไปในทางที่ดีและไม่ดี หรือในด้านบวกและในด้านลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉยๆ ก็ได้ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น โดยอาจแบ่งตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ 2 แบบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกภายใน เช่น ความรู้สึกรัก ชอบ โกรธ เกลียด เป็นต้น

## 2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การที่บุคคลจะมีความเต็มใจในการทำงานมีความสุขกับงานที่ทำและก้าวไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ขององค์การได้จะต้องอาศัยสิ่งจูงใจที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบสำคัญการตอบสนองความต้องการ ทั้งภายในตัวบุคคลและสิ่งแวดล้อมก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคล





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

16

เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการอุทิศตน ทั้งกำลังกาย สติปัญญา และเวลาให้กับงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ทั้งนี้เพราะถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ทำแล้ว ย่อมจะทำให้เกิดกำลังใจในการทำงานสูง มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อกรดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ได้อย่างดีที่สุดประหยัดที่สุดและเกิดประสิทธิภาพมากที่สุดด้วยความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

มอร์ส (เพ็ญประภา ชุชนะทัศน์. 2546 : 5 อ้างอิงจาก Morse. **International Relations. 1955. p. 27**) ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการทำงานเชิงจิตวิทยาว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผูทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานและความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์เมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อได้รับการตอบสนอง ความเครียดนั้นจะลดลง หรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

โยเดอร์ และคณะ (เพ็ญประภา ชุชนะทัศน์. 2546 : 5) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความพึงพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุ ด้านจิตใจ และสามารถสนองความต้องการของเขาได้

เทย์เลอร์ (สมคิด บางโม. 2545 : 180-181) กล่าวว่าทฤษฎีการจูงใจตามแนวคิดของเฟรดเดอริก เทย์เลอร์นี้เกิดขึ้นในสมัยการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์ เทย์เลอร์มีความเชื่อว่าการให้ผลตอบแทนเป็นการจูงใจในการทำงานอย่างหนึ่ง ในการให้ผลตอบแทนนั้นจะต้องไม่ใช่ผลตอบแทนที่ให้เฉพาะกับคนที่มผลผลิตสูงหรือกับคนที่ผลผลิตต่ำเท่านั้น ควรจะมีการกำหนดมาตรฐานของผลผลิตขึ้นสำหรับเป็นเครื่องวัด เทย์เลอร์กำหนดระบบการจ่ายผลตอบแทนเป็น 3 ระดับ คือ ต่ำกว่ามาตรฐาน เท่ากับมาตรฐาน และสูงกว่ามาตรฐาน ผลตอบแทนที่จ่ายให้เขาเชื่อว่าน่าจะเป็นเงิน ผลตอบแทนด้านการเงินจะมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ถ้าตอบแทนด้วยเงินจำนวนสูงที่เหมาะสมกับระดับของผลผลิตแล้วคนงานจะเพิ่มผลผลิตมากขึ้น ในทางตรงกันข้ามถ้าคนงานที่มีผลผลิตสูงเห็นว่าผลตอบแทนที่ได้รับเท่ากับคนงานที่มีผลผลิตต่ำแล้วคนงานที่มีผลผลิตสูงจะลดผลผลิตของตนลงทันที

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542 : 132-139) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมี 3 ปัจจัย คือ

## 1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่

1.1 ประสบการณ์ จากการศึกษาในงานวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานบุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในการทำงานมากขึ้นทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

17

1.2 เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับ ระดับความทะเยอทะยาน และความต้องการทางด้านเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือ และแรงงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

1.3 จำนวนสมาชิกในการรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้าน และความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงาน ก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

1.4 อายุ อายุแม้จะมีผลต่อการทำงาน ไม่เด่นชัดแต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.5 ในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่ปกติคนอื่นไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่น

1.6 เชวณั้ปัญญญา ปัญหาเรื่องเชวณั้ปัญญญากับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเชวณั้ปัญญญากับความพึงพอใจในการทำงานแต่ในลักษณะงานบางอย่างพบว่ามีความแตกต่างกัน พนักงานในโรงงานแห่งหนึ่งมีเชวณั้ปัญญญาในระดับสูง มักจะเบื้อหน้างานได้ง่ายและมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงานในโรงงานผลิต ซึ่งงานที่ทำไม่เหมาะสมกับความสามารถ

1.7 การศึกษากับความพึงพอใจการทำงานนั้นมิผลการวิจัยที่ไม่เด่นชัดนัก จากงานวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานแต่ก็จะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่ ในรายงานวิจัยหลายชิ้นพบว่า นักวิชาการ วิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร ทนายความ มีความพึงพอใจสูงกว่าคนงานและพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป รวมทั้งเสมียนพนักงานด้วย

1.8 บุคลิกภาพ สิ่งหนึ่งที่ได้เห็นได้ชัดเจนนก็คือ คนที่มีอาการของโรคประสาท มักจะไม่พอใจในการทำงานมากกว่าคนที่ปกติ ทั้งนี้่าจะเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการทำงานเป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้ เพราะต้องเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการทำงาน

1.9 ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายชิ้น พบว่าเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพความสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับความสามารถจัดหาปัจจัย



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

18

ที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

1.10 แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเองก็จะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

1.11 ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงาน และได้ทำงานที่ตัวเองถนัดและพอใจจะมีความสุข และความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีศูนย์ความสนใจในชีวิตไม่ได้อยู่ที่งาน

## 2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่

2.1 ลักษณะของงาน ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบการควบคุมการทำงาน และวิธีทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่า เป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ ท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงาน และเกิดความผูกพันกับงาน

2.2 ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ มักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบเงินเดือนที่ได้รับต้องพิจารณาไปด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

2.3 ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษาวิจัยพบว่าประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียนมีความพึงพอใจในการทำงาน แต่จะมีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่าถ้ามีโอกาสก็อยากจะเปลี่ยนงาน ในสภาวะที่จิตใจดีมีงานให้เลือกทำ จะมีการเปลี่ยนงานบ่อย เพื่อจะเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้น ตำแหน่งทางการทำงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น การเป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าระดับอาชีพที่มีฐานะทางอาชีพต่ำกว่า ความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ไปกับความอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงานประกอบไปด้วย ทั้งนี้ก็เพราะฐานะทางอาชีพ นอกจากขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาความสำคัญแล้ว ยังขึ้นอยู่กับบุคคลอื่นในสังคมเป็นผู้พิจารณาตัดสินด้วย ในแต่ละสังคมแต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไป ระยะเวลาที่ผ่านมาไปความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพเปลี่ยนไปด้วย

2.4 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าร้อยละ เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานขนาดใหญ่ หน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกันทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านห่างไกลการเดินทางไม่สะดวกต้องตื่นแต่เช้ามืด รถติดและเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คนที่เป็นคน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

19

จังหวัดหนึ่งแต่ต้องไปทำงานในอีกจังหวัดหนึ่ง สภาพของท้องถิ่น ความเป็นอยู่ ภาษาไม่คุ้นเคย ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากการปรับตัว และการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้เวลานาน

2.6 สภาพทางภูมิศาสตร์ ในแต่ละท้องถิ่นแต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็กทั้งนี้ เนื่องจากความคุ้นเคยความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

2.7 โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานสามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานด้วย นอกจากนี้ยังพบว่างานใดที่มีโครงสร้างของงานดี รู้ว่าจะทำอะไรและดำเนินการอย่างไร สภาพการณ์ควบคุมจะง่ายขึ้น

## 3. ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่

3.1 ความมั่นคงในงานสรุปจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่จะพบว่าพนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง ถึงแม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจเรื่องความมั่นคงน้อยลงก็ตามแต่บริษัทที่ ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงาน คือ การจ้างงานตลอดชีวิต (จากการสำรวจโดยการสอบถามเกี่ยวกับ ความต้องการความมั่นคงของงาน) ปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงานของบริษัทและโรงงานต้องการจะอยู่ทำงานจนถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเขาจะไม่มีเงินเก็บพอที่จะเลี้ยงตัวในวัยชราก็ตาม ก็ยังยอมดี จะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากทำงานแล้วและเป็นความต้องการของพนักงาน นอกจากความต้องการอื่นของพนักงาน ซึ่งได้แก่ความสนใจในงานที่ ตนเองถนัดและมีความสามารถ ไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้าและได้รางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

3.2 รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัทเชื่อมั่นว่ารายรับที่ดีของพนักงานจะเยียวยาโรคไม่พอใจในการทำงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่ารายรับมาที่หลังความมั่นคงในการทำงานลักษณะ ของงานและความก้าวหน้าในการทำงาน แต่ในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพ รายรับจะเป็นความสำคัญในอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งดีกว่า ผู้เชี่ยวชาญจาก หน่วยงานของรัฐลาออกไปสู่ภาคเอกชนก็เพราะรายรับที่ดีกว่าเช่นกัน

3.3 ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัทและ โรงงานเห็นว่าการได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานแต่จากการศึกษาซึ่งพบ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

20

เช่นเดียวกับรายรับพนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงในงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการ จ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคมและประกันชีวิตต่างๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน

3.4 โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญ สำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่นการขาย เสมียนพนักงานและบุคลากรที่มีความชำนาญ มีความสำคัญน้อย สำหรับบุคคลที่ไม่ต้องมีความชำนาญงาน แต่มีการศึกษาสูง และอยู่ในตำแหน่งสูงจากการศึกษา พบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยอาจเป็นเพราะว่า คนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึงอำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อ ควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จงานบางอย่างมี อำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจที่ไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและ อึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

3.6 สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมายเรื่องสถานการณ์ และสภาพการทำงานมีพนักงานที่ทำงานในสำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความ พื่อใจในการทำงาน ความพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

3.7 เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจ ในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่าง เพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.8 ความรับผิดชอบ จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีขวัญดีจะมีความรับผิดชอบ ในงานสูง ความพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือนและตำแหน่งด้วย

3.9 การนิเทศงาน สำหรับงานการนิเทศก็คือ การชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้น ความรู้สึกต่อผู้นิเทศก็มักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์การด้วย จากการศึกษา กรณี ฮอรัธอร์น พบว่า ขวัญและเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับผู้นิเทศงานการสร้าง ความเข้าใจที่ดี ระหว่างผู้นิเทศงานและพนักงาน จะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่งพบว่า พนักงานมีความ ต้องการที่จะรู้การทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนอย่างไร ข่าวดสาร จากบริษัทหน่วยงานต่างๆ จึงมีความสำคัญ สำหรับผู้ปฏิบัติงาน งานของตนจะก้าวหน้าต่อไป หรือไม่ พนักงานมักจะได้ข่าวของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

21

3.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหาร จะมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วย ความศรัทธาในด้านความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานหน่วยงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพอใจในการทำงาน ในหน่วยงานด้วย

3.12 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจการทำงาน จากการสำรวจของ คณะกรรมการที่ปรึกษาการอุตสาหกรรม (Industrial Conference Board) พบว่าความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารและหัวหน้างาน ตรงกันว่า ราชภัฏเป็นเรื่องสำคัญที่สุด สำหรับพนักงาน

จากแนวความคิดดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องาน และมีแต่ปัจจัยต่างๆ ในการทำงาน เช่น สภาพการทำงาน ลักษณะงาน นโยบายและการบริหาร เป็นต้น ความรู้สึกนี้เกิดขึ้นจากหน่วยงานหรือองค์การมีการตอบสนองความต้องการบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ขององค์การหรือหน่วยงานแต่ถ้าเมื่อใดที่ไม่ได้รับความพึงพอใจบุคคลนั้นจะแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปความก้าวร้าว ความเฉื่อยชา ความไม่สนใจในการปฏิบัติงาน การหลบเลี่ยงงาน และการลาออกจากงาน เป็นต้น ทำให้หน่วยงานนั้นเกิดปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจ

สมคิด บางโม (2547 : 179 - 186) กล่าวว่า การจูงใจหรือการกระตุ้นให้พนักงานทำงาน ถือเป็นภารกิจที่สำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหาร หลักสำคัญของการกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงานหรือขยันทำงานนั้นจะต้องเป็นมาตรการหรือวิธีการที่ตั้งขึ้นแล้วจะมีพนักงานเพียงบางคนหรือบางส่วนเท่านั้นที่ได้รับประโยชน์ ไม่ใช่ได้ทุกคน หากทุกคนได้ประโยชน์ มาตรการนั้นจะกลายเป็นสวัสดิการ ไม่ใช่การจูงใจหรือการกระตุ้นให้ทำงาน เช่น การให้ความดีความชอบ 2 ชั้น รางวัล พนักงานดีเด่น เบี้ยขยัน ค่าคอมมิชชั่น เป็นต้น แนวความคิดเกี่ยวกับการจูงใจมีหลายแนวคิด ดังนี้

1. การจูงใจตามแนวคิดของเทย์เลอร์ เทย์เลอร์มีความเชื่อว่าการให้ผลตอบแทนเป็นการจูงใจในการทำงานอย่างหนึ่ง ในการให้ผลตอบแทนนั้นจะต้องไม่ใช่ผลตอบแทนที่ให้เฉพาะกับคนที่มียอดผลิตสูงหรือกับคนที่มียอดผลิตต่ำเท่านั้น เช่น ค่าจ้าง เงินเดือนสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป รางวัล (โบนัส) กรณีทำงานได้สูงกว่ามาตรฐาน เบี้ยขยัน เบี้ยเลี้ยงทำงานนอกสถานที่ ค่าล่วงเวลา เงินค่าเข้ากะ รางวัลสำหรับความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ และการเลื่อนเงินเดือนหรือค่าจ้างสำหรับผู้ขยันและมีผลงานดีมากกว่าคนอื่น ๆ ที่ทำงานตามปกติ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

22

2. การจูงใจตามแนวคิดของมาสโลว์ เรียกว่าทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of need) เป็นทฤษฎีแรงจูงใจที่ได้รับการยอมรับและอ้างอิงกันอย่างกว้างขวางทุกวงการ เชื่อกันว่าการสนองตอบความต้องการจะจูงใจให้คนตั้งใจทำงานหรือกล่าวได้ว่า พฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการนั้นคือ ใช้ความต้องการของพนักงานเป็นเครื่องจูงใจให้ขยันทำงาน ความต้องการมนุษย์มี 5 ขั้นตอน ดังนี้

- 2.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological need)
- 2.2 ความต้องการความมั่นคง (Security need)
- 2.3 ความต้องการความรัก (Love need) หรือการติดต่อดังสัมพันธ์ (Affiliation need)
- 2.4 ความต้องการการยกย่องนับถือ (Esteem need)
- 2.5 ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self – actualization)

3. ทฤษฎีแรงจูงใจของเฟรดริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) เป็นทฤษฎีแรงจูงใจอีกทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายจากนักบริหารเรียกว่า ทฤษฎีการจูงใจโดยการดูแลเอาใจใส่ (Motivation – maintenance theory) หรือ ทฤษฎี 2 ปัจจัยในการจูงใจ (Two – factors theory of motivation) ซึ่งมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึที่ดีและไม่ดีของบุคคลผู้ทำงาน แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

3.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation) หรือกระตุ้นให้คนทำงาน ได้แก่ ลักษณะของงานโดยตัวของมันเองจูงใจให้อยากทำ ความรู้สึกที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบที่มีมากขึ้น การยกย่องในงานที่ทำ และโอกาสที่จะก้าวหน้า

3.2 ปัจจัยเกื้อกูล (Hygiene factors) ได้แก่ รูปแบบในการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงของงาน ปัจจัยเกื้อกูลต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่สิ่งจูงใจในการทำงานหรือเพิ่มผลผลิต

4. การจูงใจตามแนวความคิดของ แมกเกรเกอร์ (McGregor) ให้แนวคิดว่าการ บังคับบัญชาของผู้บริหารแต่ละคนนั้นจะขึ้นอยู่กับความเชื่อเกี่ยวกับผู้ใต้บังคับบัญชา แมกเกรเกอร์ได้ตั้งทฤษฎี X และทฤษฎี Y ขึ้นสรุปได้ดังนี้

4.1 ทฤษฎี X ได้ตั้งข้อสมมติฐานว่า คนโดยพื้นฐานแล้วจะมีลักษณะของความเกียจคร้านและหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการบังคับให้ทำงาน

4.2 ทฤษฎี Y ได้ตั้งข้อสมมติฐานว่า คนโดยพื้นฐานแล้วมีความขยันหมั่นเพียรให้ความร่วมมือและสนับสนุน มีความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน

โดยสรุป จากแนวคิดการจูงใจในการปฏิบัติงานนั้นมีความสำคัญต่อผลงานคือ ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรมีความพึงพอใจในงาน ย่อมทำให้งานนั้นออกมามีประสิทธิภาพ โดยมีสิ่ง



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

23

ต่างๆ ที่ก่อให้เกิดการจูงใจในการทำงาน คือ การให้สวัสดิการ การให้โบนัส การให้แสดงความ  
คิดเห็นต่างๆ ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

## 2.4 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการ

### 2.4.1 ความหมายของสวัสดิการ

“สวัสดิการ” เป็นผลตอบแทนการทำงานเท่ากับค่าจ้างและเงินเดือน เพราะเป็นสิ่ง  
ที่ลูกจ้างทั้งองค์การมีสิทธิได้รับประโยชน์ อีกทั้งยังเป็นส่วนเสริมสร้างให้ลูกจ้างเกิดความรู้สึก  
มั่นคงในการทำงานสวัสดิการมีชื่อเรียกแตกต่างกันไป เช่น ผลประโยชน์ตอบแทน (Benefits)  
สวัสดิการแรงงาน (Labour welfare) ผลประโยชน์ของลูกจ้าง (Employee benefits) เป็นต้น ได้มี  
นักวิชาการให้ความหมายของสวัสดิการไว้ ดังนี้

เอนไซโคพีเดีย(Encyclopedia of Social Work) (1971 : 9) ได้ให้ความหมายว่า สวัสดิการ  
หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดตั้งขึ้นโดยหน่วยงานทั้งของรัฐบาลและอาสาสมัคร เพื่อดูแล ป้องกัน  
และขจัดปัญหาสังคม หรือปรับปรุงความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคล กลุ่ม และชุมชน (วันทนีย์ วาสิกะสิน  
และคณะ. 2543 : 1)

Friendlander and Apte (1988 : 14) ได้ให้ความหมายว่า สวัสดิการเป็นระเบียบ นโยบาย  
ผลประโยชน์ และบริการ ซึ่งจะทำให้การดำเนินการจัดบริการต่าง ๆ เป็นไปโดยสอดคล้องกับความ  
ต้องการของสังคม เป็นที่ยอมรับกันว่าสวัสดิการเป็นบริการพื้นฐานที่มีความสำคัญ ทำให้เกิดการ  
เปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและถาวร เปลี่ยนแปลงจากสถานะที่เคยยากลำบากไปสู่สิ่งที่คาดหวังว่าดีกว่า  
รวมไปถึงความอุดมสมบูรณ์ในที่สุด (วันทนีย์ วาสิกะสิน และคณะ. 2543 : 1)

กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2545 : 45) ได้ให้ความหมายว่า  
สวัสดิการ หมายถึง ระบบการจัดบริการสังคม เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาสังคมและพัฒนาสังคม  
รวมทั้งการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อให้ประชาชนสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้ระดับ  
มาตรฐาน โดยบริการดังกล่าวจะต้องตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนให้ได้รับการ  
พัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ทั้งในด้านการศึกษาที่ดี การมีสุขภาพอนามัย การมีที่  
อยู่อาศัย การมีงานทำ การมีรายได้ การมีสวัสดิการแรงงาน การมีความมั่นคงทางสังคม การมี  
นันทนาการและบริการสังคมทั่วไป โดยระบบบริการสังคมต้องคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์  
สิทธิที่ประชาชนต้องได้รับและเข้ามามีส่วนร่วมในระบบการจัดบริการสังคมทุกระดับ

Day และคณะ (1999 : 275) ได้ให้ความหมายว่า สวัสดิการหมายถึง ระบบบริการทาง  
สังคมที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อให้สมาชิกในสังคมได้รับการบริการทางสังคม ซึ่งถือว่าเป็นบรรทัดฐาน  
ทางสังคมที่บุคคลทุกคนพึงได้รับจากความหมายของคำว่า สวัสดิการ กล่าวโดยสรุปว่า สวัสดิการ  
เป็นระบบการจัดบริการที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกระดับทั้งรัฐบาลและเอกชน เพื่อส่งเสริม





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

และช่วยเหลือให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี ไม่ก่อให้เกิดปัญหาแก่สังคม ทั้งนี้ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลแต่ละวัย

## 2.4.2 รูปแบบของสวัสดิการ

Titmuss (1974) ได้แบ่งสวัสดิการออกเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้ (กิตติพัฒน์ นนทปัทมะคุณย์. 2544 : 12-14)

1. สวัสดิการแบบชั่วคราว บรรเทาปัญหาหรือแบบเก็บตก (Residualism or residual model of welfare) สวัสดิการแบบชั่วคราวนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อว่าบุคคลในสังคมจะได้รับการตอบสนองความต้องการ โดยแหล่งตอบสนองคือครอบครัวและตลาด รูปแบบนี้หากประชาชนประสบความเดือดร้อน จะต้องช่วยเหลือตนเองโดยหันเข้าหาทรัพยากรของตนเอง ซึ่งหาบริการทางสังคมมาตอบสนองความต้องการ หากไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ หน่วยงานสวัสดิการของรัฐบาลจึงจะเข้าไปช่วยเหลือเป็นครั้งคราวไป เสมือนกับเป็นการดำเนินการเชิงรับรอให้เกิดปัญหาขึ้นก่อนจึงตามแก้ไข รูปแบบนี้ทำให้เกิดการรับรู้ว่าเป็นประชาชนที่ใช้บริการของรัฐบาลจึงเป็นพวกที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ เป็นภาระของสังคม

2. สวัสดิการแบบสัมฤทธิ์ผลทางอุตสาหกรรม (Industrial achievement performance or handmaiden model) มองว่า สวัสดิการเป็นเสมือนกลไกหนึ่งในระบบเศรษฐกิจ เป็นเครื่องตอบแทนแก่ผู้ที่เป็นกำลังสำคัญในการผลักดันระบบเศรษฐกิจ โดยใช้มาตรการทางด้านภาษีอากรและการเงิน การคลัง ตลอดจนผลตอบแทนในอาชีพเป็นสิ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลที่เป็นกำลังการผลิต โดยเกณฑ์การจัดสรรพิจารณาจากความสามารถในการทำงาน สถานภาพ บทบาทในการทำงาน ผลผลิตของงานเป็นสำคัญ

3. สวัสดิการแบบสถาบัน (Institution redistributive model) รูปแบบนี้ถือว่าสวัสดิการเป็นสถาบันสังคมสถาบันหนึ่งที่มีความสำคัญที่จะก่อให้เกิดบูรณภาพในสังคม ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สังคมจะขาดเสียมิได้ แม้ว่าสังคมนั้นจะมีเสถียรภาพแล้วก็ตาม สวัสดิการ ตามแนวคิดนี้ก็ยังต้องทำหน้าที่ให้ระบบสังคมดำเนินไปอย่างราบรื่นขณะที่ระบบเศรษฐกิจตลาดเสรี สร้างความเป็นธรรมทางสังคมเศรษฐกิจ อันเป็นธรรมชาติที่ยากจะหลีกเลี่ยงได้ แนวคิดสวัสดิการแบบสถาบันมีความเหมาะสมกับระบบเศรษฐกิจเสรีควรที่จะดำเนินการควบคู่กันไป เพื่อเป็นการค้ำกับกระบวนการเปลี่ยนแปลงทางสังคมเศรษฐกิจที่ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรม

## 2.4.3 ขอบเขตของงานสวัสดิการ

งานสวัสดิการ มีขอบเขตรอบคลุมลักษณะงาน ดังนี้ (ศศิพัฒน์ ยอดเพชร. 2544 : 21-22)

1. การประกันสังคม (Social insurance) เป็นการสร้างหลักประกันความมั่นคงในการดำรงชีวิตและคุ้มครองลูกจ้าง ให้ประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย ทูพพลภาพ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

25

เสียชีวิต อันมิใช่เนื่องมาจากการทำงาน การคลอดบุตร การประกันกรณีชราภาพและการสงเคราะห์ บุตรของลูกจ้าง โดยรัฐได้ประกาศใช้เป็นกฎหมายให้ความคุ้มครอง

2. การช่วยเหลือสาธารณะ (Public assistance) เป็นบริการที่จัดขึ้นสำหรับผู้ที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ผู้ยากไร้ ผู้ที่ด้อยโอกาสทางสังคม เป็นลักษณะการสงเคราะห์แบบให้เปล่า ในรูปของเงิน สิ่งของ การให้คำปรึกษาแนะนำและบริการต่าง ๆ

3. บริการสังคม (Social services) เป็นบริการที่จัดขึ้นโดยภาครัฐและเอกชน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน แบ่งลักษณะบริการเป็น 6 ประเภท ดังนี้

3.1 สุขภาพอนามัย (Health) เป็นบริการด้านสุขภาพอนามัย และการสาธารณสุข โภชนาการ และมาตรการต่าง ๆ ในการป้องกัน แก้ไข และฟื้นฟูสุขภาพของประชาชน

3.2 การศึกษา (Education) เป็นบริการที่จัดให้สำหรับประชาชนทุกคนที่อย่างน้อยต้องได้รับการศึกษาภาคบังคับจากรัฐ และบริการด้านการศึกษานี้มีทั้งการศึกษาในโรงเรียนและนอกโรงเรียน

3.3 ที่อยู่อาศัย(Housing)เป็นบริการที่รัฐจัดการและดูแลด้านที่อยู่อาศัยให้กับประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้มีรายได้น้อย

3.4 การมีงานทำและมีรายได้ (Employment and income maintenance) เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีงานทำ คุ้มครองการทำงาน รายได้ และประกันสังคม

3.5 บริการสังคม (Social services) เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อเสริมสร้างความสมบูรณ์ในด้านการดำเนินชีวิตของประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

3.6 นันทนาการ (Recreation) เป็นบริการที่เกี่ยวกับการสร้างความรู้สึกร่วมเป็นส่วนหนึ่งของสังคมให้กับผู้ใช้บริการ เช่น บริการห้องสมุด บริการด้านกีฬา ดนตรี ภาพยนตร์ การออกกำลังกาย และรวมทั้งงานอดิเรกอื่น ๆ

กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้กำหนดขอบเขตงานสวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนในสังคมให้มีความเป็นอยู่ที่ดี 7 ด้าน ดังนี้ (กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2545)

1. การมีสุขภาพอนามัยที่ดี หมายถึง ประชาชนพึงได้รับการป้องกันโรคภัยไข้เจ็บ การรักษาพยาบาล การส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคมอย่างทั่วถึง และเท่าเทียมกัน โดยประชาชนไม่ว่า เพศใด อายุวัยใด เชื้อชาติใด ศาสนาใด อยู่ในภูมิภาคใด หรืออยู่ในวัฒนธรรมใด มีความสนใจในทางการเมือง มีแบบแผนการดำรงชีวิตเช่นใด หรือมีสถานภาพทางเศรษฐกิจสังคมในระดับชั้นใดก็ตาม พึงได้รับบริการสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัยที่ได้มาตรฐาน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

26

อย่างทั่วถึง เสมอภาค เป็นธรรมสอดคล้องกับความต้องการและสถานการณ์ปัญหาของบุคคล กลุ่มบุคคล และประชาชน

2. การมีการศึกษาที่ดี หมายถึง ประชาชนพึงได้รับบริการที่ส่งเสริมและพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ทักษะ ตลอดจนปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงาม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ เพื่อนำไปสู่การดำเนินชีวิตอย่างมีคุณภาพต่อไปและแม้ว่าประชาชนจะมีข้อบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์และสังคม หรือด้อยโอกาสทางการศึกษา ก็จะได้รับบริการการศึกษาพิเศษ และจัดรูปแบบการศึกษาที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มีข้อจำกัดเหล่านั้น ทั้งนี้ประชาชนทุกคนต้องได้รับการศึกษาในระดับอย่างน้อยที่สุด คือ การศึกษาขั้นพื้นฐาน

3. การมีที่อยู่อาศัย หมายถึง การที่ประชาชนมีที่อยู่อาศัยตามควรแก่อัตภาพ ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในตนเองเดียวกัน ประชาชนทุกคนควรจะได้มีที่อยู่อาศัยตามแต่กำลังความสามารถของบุคคลที่จะได้มา อย่างน้อยที่สุดที่อยู่อาศัยต้องให้ความปลอดภัย ความมั่นคงอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ไม่มีสภาพเสื่อมโทรมแออัดแวดล้อมด้วยมลพิษหรือเสี่ยงต่อกภัยพิบัติ เสี่ยงต่อความเสื่อมเสียทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม

4. การมีงานทำ การมีรายได้ และการมีสวัสดิการแรงงาน หมายถึง ประชาชนมีงานทำที่ทำให้มีรายได้อย่างน้อยเพียงพอแก่การดำรงชีพ งานที่ทำมีสวัสดิการที่ดีหรืออย่างน้อย ตามที่กฎหมายกำหนดงานที่ต้องไม่เสี่ยงต่อการเจ็บป่วย อุบัติเหตุและอุบัติเหตุต่าง ๆ ไม่เป็นงานที่สร้างความเสื่อมเสียแก่ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ไม่ผิดศีลธรรมหรือผิดกฎหมาย

5. การมีความมั่นคงทางรายได้ หมายถึง ประชาชนทุกคนที่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ ได้รับการคุ้มครองในเรื่องความมั่นคงในการดำเนินชีวิตของตนและครอบครัว ในรูปของการประกันสังคมซึ่งครอบคลุมเรื่องผลประโยชน์จากการประกันสุขภาพ การสงเคราะห์บุตร การชดเชยการขาดรายได้จากการเจ็บป่วย พิการทุพพลภาพ ชราภาพ และการว่างงาน การประกันสังคมเป็นมาตรการหนึ่งที่จะสร้างความมั่นคงทางสังคม โดยเฉพาะกับประชาชนผู้มีรายได้ประจำ ไม่ให้ได้รับความเดือดร้อนเมื่อมีเหตุให้สูญเสียรายได้ทั้งหมด บางส่วนหรือไม่พอเพียงแก่การยังชีพ

6. นันทนาการ หมายถึง ประชาชนมีกิจกรรมนันทนาการเพื่อการบันเทิงและการพักผ่อนใจอย่างมีคุณภาพ โดยกิจกรรมนันทนาการนั้น ๆ ไม่เป็นการทำให้เสื่อมเสียศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ไม่ผิดศีลธรรม และไม่ผิดกฎหมาย ไม่เป็นการเอารัดเอาเปรียบ กดขี่ข่มเหง หรือละเมิดสิทธิเสรีภาพของประชาชนในกลุ่มอื่น ๆ

7. การบริการสังคมทั่วไป หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนโดยเฉพาะผู้ยากจน ผู้ด้อยโอกาสและกลุ่มเป้าหมายพิเศษ เพื่อช่วยส่งเสริม การมีคุณภาพชีวิตที่ดี ช่วยพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุขตามควรแก่อัตภาพ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

27

## 2.4.4 แนวคิดการให้ความสำคัญคุ้มครองตามกฎหมาย

แนวคิดนี้เป็นแนวคิดที่ว่าควรจะนำไปใช้ในประเทศที่กำลังพัฒนา โดยเฉพาะประเทศที่อยู่ในยุคทุนนิยม ซึ่งมีการระดมการสะสมทุนที่มีผลต่อคนในหลาย ๆ ด้าน ทั้งในแง่ที่คนงานต้องเผชิญกับภาวะความยากจน ทนกับสภาพการทำงานที่ไม่ได้มาตรฐานและปราศจากการรวมกลุ่มในรูปแบบการจัดตั้งองค์กรลูกจ้าง หรือสหภาพแรงงาน โดยมีผลทำให้ชนชั้นกรรมาชีพไม่สามารถทำงานได้เต็มที่ ผลผลิตลดลงและเกิดการไม่สงบสุขในสังคม ประกอบกับปัญหาบางประการที่เกี่ยวข้องกับบริหารต่างๆ ทางสังคมซึ่งรัฐไม่สามารถจัดให้ประชาชนได้อย่างเพียงพอทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ การขาดสิ่งอำนวยความสะดวกทำให้รัฐเข้ามาแทรกแซงโดยใช้อำนาจทางกฎหมายให้นายจ้างจัดสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อให้ลูกจ้างมีความคุ้มครองตามที่กฎหมายกำหนด การแทรกแซงของรัฐ ตามแนวคิดนี้ สามารถแทรกแซงได้หลายวิธีด้วยกัน (Akimoto, 1986 : 11-33) ดังนี้

1. บัญญัติกฎหมายให้นายจ้างจัดหาบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นต่ำในที่ทำงาน ลูกจ้างเพื่อให้ลูกจ้างได้รับบริการด้านสุขภาพอนามัยบริการพักผ่อนหย่อนใจ การรักษาพยาบาลและบริการเพื่อสุขภาพในแต่ละอาชีพ

2. การจัดเตรียมบริการก่อให้เกิดความสุข บริการรวมสำหรับลูกจ้าง อุตสาหกรรม โดยทั่วไป เช่น กองทุนสวัสดิการ เป็นต้น

3. การริเริ่มให้มีนันทนาการและสวัสดิการในบริเวณที่อยู่อาศัย เช่น สโมสรที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีการกระจุกตัวของอุตสาหกรรม

หลักการของแนวคิดนี้ที่เน้นการคุ้มครองเรื่องทั่ว ๆ ไป สวัสดิการจะมากหรือน้อยควรขึ้นอยู่กับสภาพการทำงานและมาตรฐานการให้ความสำคัญคุ้มครองในเรื่องต่าง ๆ โดยเฉพาะคนงานกลุ่มหนุ่มสาว คนงานหญิง ค่าจ้างขั้นต่ำ ชั่วโมงการทำงาน และการปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น

โดยสรุป แนวคิดนี้มีจุดเน้นที่มาตรฐานขั้นต่ำที่ลูกจ้างพึงได้รับ โดยอาศัยอำนาจทางกฎหมายบังคับให้นายจ้างต้องจัดให้มีขึ้น

## 2.4.5 แนวคิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of working life) อาจนิยามความหมายได้หลายประการ คือ ความหมายครอบคลุมถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน ประโยชน์ตอบแทน บริการต่าง ๆ โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ และมนุษย์สัมพันธ์ ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงานนอกจากนี้ยังอาจหมายถึง คุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมโดยส่วนรวม ที่ให้ความสำคัญกับ ความเป็นมนุษย์เพราะปัจจัยทางเทคนิคและปัจจัยทางเศรษฐกิจ รวมตลอดทั้งการออกแบบการทำงาน อย่างไรก็ตามคุณภาพชีวิตการทำงานยังรวมถึงสถานภาพและการปฏิบัติงานต่าง ๆ ภายในองค์กร ซึ่งได้แก่ การ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

28

เพิ่มเนื้องาน การมีส่วนร่วมของลูกจ้าง การจัดการที่เป็นประชาธิปไตย สภาพการทำงานที่ปลอดภัย ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง รวมตลอดทั้งการเติบโตและการพัฒนาของลูกจ้างในด้านความเป็นอยู่ (Davis, 1975 : 93-98) แนวคิดนี้ เชื่อว่าสังคมควรจะเต็มไปด้วยชีวิตที่มั่นคง มีการศึกษาระดับสูง ลูกจ้างได้รับการปฏิบัติอย่างมีคุณค่าและมีโอกาสประสบความสำเร็จขั้นสูงสุดในชีวิตการทำงาน ดังนั้น จึงสามารถกำหนดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานได้ โดยแต่ละปัจจัยประกอบ คุณภาพชีวิตการทำงานสามารถที่จะกำหนดไว้ได้แตกต่างกัน สำหรับในปี ค.ศ. 1975 เดวิท หลุยส์ ได้เสนอองค์ประกอบไว้ 8 ประการ คือ

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม
2. สภาพแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะ
3. โอกาสในการแสดงออก
4. โอกาสก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง
5. ความผสมผสานในองค์กรที่เกี่ยวกับงานที่ทำ
6. การเคารพสิทธิส่วนบุคคล
7. ความสมดุลในการทำงาน และการใช้เวลาว่างและชีวิตครอบครัว
8. สังคมและชีวิตการทำงานที่มีความสอดคล้องกัน

จากองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นสามารถกล่าวได้ว่า วัตถุประสงค์สำหรับ แนวคิดนี้อยู่ที่ การมุ่งหมายให้เกิดมาตรการที่ดีเกี่ยวกับสภาพการทำงาน การแสดงออกซึ่งความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจของลูกจ้าง การตระหนักเกี่ยวกับการบริหารประสิทธิภาพและผลผลิตของงาน รวมทั้งการให้ความสัมพันธ์แก่สายใยความผูกพันทางสังคมและความเป็นปึกแผ่น จุดเด่นของ แนวคิดจึงอยู่ที่ชีวิตจริงของคนงานทั้งในและนอกงาน

## 2.4.6 มิติคุณภาพชีวิต การทำงานกับสวัสดิการแรงงาน

มิติคุณภาพชีวิตการทำงานมี 4 มิติ ได้แก่ มิติเกี่ยวกับความไม่เสมอภาค (Inequity) ความไม่มั่นคง (Insecurity) ความแปลกแยก (Alienation) และความไร้บรรทัดฐาน (Anomie) ทุกมิติคือปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตการทำงานซึ่งมีผลต่อชีวิตนอกงานด้วย เมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานที่ปรากฏในสิ่งพิมพ์ขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ แล้ว ได้กำหนดมิติของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 5 มิติด้วยกัน (Delamotte and Taskesawa, 1984 : 87) ดังนี้

1. แนวทางใหม่ ๆ ในการรับมือกับปัญหาพื้นฐานในการทำงาน (New approach to traditional goals) เรื่องนี้ถือเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นมาช้านาน สหภาพแรงงานต้องพยายาม ที่จะแก้ไขในยุคนี้ ด้วยการให้ความช่วยเหลือลูกจ้างที่ประสบปัญหาดังกล่าว โดยเฉพาะปัญหาทางด้านสุขภาพอนามัย ความปลอดภัยในการทำงาน ระยะเวลาการทำงาน และการถูกเลิกจ้าง



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

29

2. การที่ได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมในการทำงาน (Fair treatment at work) ลูกจ้างควรได้รับความเป็นธรรมในทางปฏิบัติจากนายจ้าง ทั้งในแง่การใช้สิทธิตามกฎหมาย และเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวกับงานที่ทำทั้งระดับบุคคลและกลุ่ม

3. การมีโอกาสมีส่วนร่วมตัดสินใจ (Influence on decision) คือการที่ลูกจ้างมีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยเฉพาะการตัดสินใจจากฝ่ายจัดการที่จะมีผลกระทบต่อความมั่นคงในการทำงาน รวมทั้งการให้โอกาสที่จะแสดงออก และแสดงเป็นเจ้าของ

4. การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ (Challenge on decision) คือ การทำให้ “งาน” เป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของลูกจ้าง ถือเป็นอีกมิติหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งทำได้หลายประการ เช่น การหมุนเวียน การทำงานเป็นกลุ่ม การออกแบบงาน การขยายขอบเขตงาน และการเพิ่มเนื้อหางาน เป็นต้น

5. ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับการดำเนินชีวิตโดยทั่วไปของแต่ละคน (Work and life cycle) ตามปกติมนุษย์เราจะต้องมีชีวิตการทำงานที่สมดุลและสอดคล้องกับการดำเนินชีวิตทั่วไป โดยเฉพาะการปรับชีวิตการทำงานสมควรพิจารณาให้สอดคล้องกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล เพื่อนำไปสู่การพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ

## 2.4.7 แนวคิดประโยชน์เกี่ยวกับเกื้อกูล

ตามปกติคำว่า สวัสดิการ (Welfare) ถ้าใช้ในทางธุรกิจแล้วนิยมใช้คำอื่นมากกว่า เช่น มักใช้คำว่า ประโยชน์ตอบแทน สวัสดิการพนักงาน ประโยชน์เกื้อกูล ทั้งนี้ก็ด้วยเหตุผล ที่ว่าสวัสดิการเป็นเรื่องที่คนทั่วไปถือว่าเป็นเรื่องที่ต้องจัดขึ้นซึ่งไม่แสวงหาผลกำไรและเป็นบริการที่ต้องให้เปล่า (Akimoto, 1986 : 11-13)

ที่มาของแนวคิดประโยชน์เกื้อกูล (Fringe benefits) มาจากแนวคิดมนุษยนิยมที่เห็นว่านายจ้างในฐานะผู้มีโอกาสเหนือกว่าจะต้องเป็นผู้ให้ และการให้เป็นการให้แบบบิดา ให้บุตรให้โดยเสน่หา ไม่ใช่ด้วยการบังคับโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ลูกจ้างอยู่กับตนไปนาน ๆ นอกจากนี้ยังเชื่ออีกว่า ผลของการทำให้ลูกจ้างมีขวัญที่ดี ผลผลิตจะสูงขึ้น ฉะนั้น โดยหลักการของแนวคิดนี้จึงอยู่ที่ว่า นายจ้างจะไม่จัดสวัสดิการให้ถ้าหากว่าไม่ได้ประโยชน์ตอบแทนจากลูกจ้างกลับมาอย่างองค์กรโดยตรง และผลตอบแทนที่ได้รับกลับมานั้นอย่างน้อยที่สุดจะต้องเท่ากับต้นทุนที่จ่ายไป การจัดสวัสดิการหรือบริการใด ๆ จึงมักต้องมีการเปรียบเทียบต้นทุนซึ่งสามารถตีค่าเป็นเงินได้ อย่างไรก็ตามผลดีที่กลับมาอย่างองค์กร สามารถพิจารณาได้จาก 6 ข้อ ดังนี้

1. ความสามารถในการระบบการคัดเลือกซึ่งจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ขวัญ กำลังใจ และความจงรักภักดีต่อองค์กรที่จะเกิดขึ้น
3. อัตราการเข้า-ออกงานและการขาดงานลดลง



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

30

4. การประชาสัมพันธ์องค์การอยู่ในระดับที่ดี มีชื่อเสียง
5. ลดอิทธิพลและบทบาทของสหภาพแรงงานลงได้
6. ลดภาวะการฉ้อราษฎร์บังหลวงในองค์กร

ฉะนั้น วิธีการได้มาซึ่งผลประโยชน์เกื้อกูลที่ลูกจ้างถึงได้รับมาจากนายจ้าง คือ การทำข้อตกลงร่วมกันระหว่างนายจ้างหรือฝ่ายจัดการและลูกจ้าง หรือโดยความสมัครใจของนายจ้าง ทั้งนี้ นายจ้างจะต้องจัดสวัสดิการต่าง ๆ อย่างน้อยตามขั้นต่ำที่กฎหมายกำหนดรับ จ่าย ส่วนที่เป็นประโยชน์เกื้อกูลจะเป็นสวัสดิการที่นอกเหนือกฎหมายกำหนด หรืออาจเรียกว่าเป็นประโยชน์สงเคราะห์ ซึ่งนายจ้างจัดให้โดยที่ตามปกตินั้นจะไม่เกี่ยวกับค่าของงานที่ลูกจ้างต้อง ทำ ให้แก่นายจ้างโดยตรง แต่ลูกจ้างจะได้รับสิ่งที่นายจ้างจัดให้มีฐานะที่เป็นสมาชิกขององค์กร เพื่อ ความมั่นคงในชีวิตการทำงาน เช่น ค่าล่วงเวลา ค่าเช่าบ้าน การประกันอุบัติเหตุ บ้านพักตากอากาศ ค่าทำงานในวันหยุด การรักษาพยาบาล เป็นต้น

เนื่องจากการให้ประโยชน์เกื้อกูลเป็นส่วนหนึ่งของต้นทุนการผลิต ฉะนั้นปัญหาที่มัก เกิดขึ้นเสมอ ๆ ก็คือ เป็นค่าใช้จ่ายที่มองเห็นได้ บางครั้งจัดแล้วส่งผลให้เกิด ความไม่เท่าเทียมกัน ระหว่างลูกจ้างระดับต่าง ๆ เกิดการแข่งขัน ซึ่งตามปกติการแข่งขันมีทั้ง 2 ด้าน คือ ทั้งผลดีและ ผลเสียต่อองค์การ ฉะนั้น การใช้แนวคิดนี้ในการจัดสวัสดิการให้ลูกจ้างในองค์กรจึงควรมีการ พัฒนาให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้น ๆ คือ จากเดิมที่นายจ้างต้องจัดให้โดยมีกฎหมายบังคับนั้น ก็ควรขยับ สูงขึ้น โดยถือเป็นการเสริมสร้างความเป็นอยู่ของลูกจ้างให้ดีขึ้น จนในที่สุดเป็นการให้ประโยชน์ ตอบแทนที่มุ่งสู่ความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมของลูกจ้าง

จากแนวคิดที่เกี่ยวกับสวัสดิการข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การจัดสวัสดิการ มีวัตถุประสงค์ ที่สำคัญเพื่อเสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน และก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร ซึ่งการจัดสวัสดิการของแต่ละองค์กรนั้นขึ้นกับสถานการณ์ ความสามารถในการบริหารจัดการ และทรัพยากรที่มีอยู่เป็นสำคัญ

## 3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### 3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ

ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ โดยที่มองเห็นว่ามนุษย์ทุกคน ล้วนแต่มีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเอง ซึ่งความต้องการนี้จะไม่เป็นที่สิ้นสุด และ ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากระดับต่ำสุดไปหาสูงสุด เมื่อความต้องการ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนอง จะมีความต้องการอื่นในระดับสูงต่อไป (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545 : 311) ซึ่งมาสโลว์ได้นำความต้องการมาจัดเรียงลำดับขั้น จากขั้นต่ำไปขั้นสูง ดังนี้



ภาพประกอบ 3 ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy theory)

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545 : 311

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย และการนอน การพักผ่อน มาสโลว์ได้กำหนดตำแหน่งซึ่งความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอดและความต้องการอื่นที่จะกระตุ้นบุคคลต่อไป

2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security, or safety needs) ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางร่างกาย และความกลัวต่อการสูญเสียงาน ทรัพย์สิน อาคาร หรือที่อยู่อาศัย

3. ความต้องการการยอมรับหรือความผูกพัน (Affiliation, or acceptance needs) เนื่องจากบุคคลอยู่ในสังคมจะต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) ตามทฤษฎีของมาสโลว์เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นความพึงพอใจ ในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence)

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for self-actualization) มาสโลว์ค้ำประกันว่าความต้องการในระดับสูงสุดเป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

32

มาสโลว์ มีข้อสังเกตที่เกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมา จะประกอบด้วย 2 หลักการ คือ (อรวรรณ เมฆทัศน์. 2543 : 13)

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The deficit principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคน ไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่นอีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ยอมรับและพอใจความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิต โดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักแห่งความเจริญก้าวหน้า (The progression principle) กล่าวคือ ลำดับชั้นความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะขึ้นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไปหาระดับสูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการระดับต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้ว

จะเห็นได้ว่า ความต้องการสิ่งที่ไม่ได้รับ จะส่งผลต่อความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคน ความรู้สึกเช่นนี้ทำให้พฤติกรรมต่าง ๆ ของคนถูกจำกัด ไม่มีการแสวงหาอีกต่อไป และจะเกิดความรู้สึกปลงตกในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็อยากได้รับการตอบสนองความต้องการอีกระดับที่สูงกว่า แต่ข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดการแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไป ในทางตรงข้าม ถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีกจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต

## 3.2 ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหา

ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหา แมคเคลแลนด์ (McClelland) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545 : 315) เป็นทฤษฎีซึ่งเสนอแนะว่าความต้องการที่แสวงหาการเรียนรู้โดยอาศัยชีวิตและการที่บุคคลมุ่งที่ความต้องการเฉพาะอย่างมากกว่าความต้องการอื่น ๆ ความต้องการเพื่อความสำเร็จ (Needs for achievement) เป็นความปรารถนาที่จะบรรลุเป้าหมายซึ่งมีลักษณะท้าทายและเข้มงวด

ความต้องการเพื่อความผูกพัน (Needs for affiliation) ความปรารถนาที่จะกำหนดความผูกพันส่วนตัวกับบุคคล ความต้องการอำนาจ (Needs for power) เป็นความปรารถนาที่มีอิทธิพลหรือควบคุมบุคคลอื่น

ทฤษฎีนี้ได้ทำความเข้าใจถึงการจูงใจ ซึ่งมีรูปแบบการจูงใจความต้องการพื้นฐาน 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการอำนาจ (Needs for power) แมคเคลแลนด์ และทีมงานผู้วิจัย ได้พบว่าบุคคลมีความต้องการอำนาจสูง จะมีความเกี่ยวข้องกับอิทธิพลและการควบคุม บุคคลเช่นนี้ต้องการ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ความเป็นผู้นำ เป็นนักพูดเป็นผู้ที่ต้องการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น เป็นกลุ่มที่แสวงหา หรือ ค้นหาวิธีแก้ปัญหาให้ดีที่สุด ชอบสอนและชอบพูดในที่ชุมชนชอบการแข่งขันเพื่อให้สถานภาพสูงขึ้นจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าทำงานให้ได้ประสิทธิภาพ

2. ความต้องการความผูกพัน (Needs for affiliation) บุคคลที่มีความต้องการข้อนี้สูงจะพอใจจากการเป็นที่รัก และมีแนวโน้มจะเลี่ยงความเจ็บปวดจากการต่อต้านโดยสมาชิกกลุ่มสังคม เขาจะรักษาความสัมพันธ์อันดีในสังคม พยายามให้ความร่วมมือมากกว่าการแย่งชิง พยายามสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น ต้องการสร้างความเข้าใจดีจากสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

3. ความต้องการความสำเร็จ (Needs for achievement) บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีความปรารถนาอย่างรุนแรงที่จะประสบความสำเร็จและกลัวต่อความล้มเหลว ต้องการแข่งขันและกำหนดเป้าหมายที่ยากลำบากสำหรับตนเอง มีทัศนคติชอบเสี่ยงแต่ไม่ชอบการพนัน พยายามวิเคราะห์และประเมินปัญหา มีความรับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง และมีการป้อนกลับในการทำงานตลอดจนมีความปรารถนาจะทำงานให้ดีกว่าบุคคลอื่น แสวงหาหรือพยายาม รับผิดชอบในการค้นหาวิธีแก้ไขปัญหาให้ดีที่สุด

พื้นฐานทฤษฎีของ แมคเคลเลนดจ์ จะขึ้นอยู่กับเวลาและเหตุผลของประสบการณ์ในชีวิตของแต่ละบุคคล จะถูกกระตุ้นด้วยความต้องการต่าง ๆ และแต่ละความต้องการจะมีผลต่อความพอใจในการปฏิบัติงานของเขา ทฤษฎีนี้จะช่วยให้ผู้บริหารมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของตนเองและคนอื่นเป็นอย่างดี สามารถสร้างงานและปรับสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สนองความต้องการทั้ง 3 ด้าน ของบุคคลได้อย่างเหมาะสม

### 3.3 ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจ

วูม (Vroom) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545 : 319) เชื่อว่าบุคคลจะได้รับการกระตุ้นให้กระทำการสิ่งซึ่งสามารถบรรลุเป้าหมาย และมองเห็นว่าจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายได้ ซึ่งทฤษฎีของ วูม เป็นการจูงใจของบุคคลซึ่งมีต่อสิ่งซึ่งมีคุณค่าในผลลัพธ์จากการใช้ความพยายาม (อาจจะเป็นด้านบวกหรือด้านลบ) คุณด้วยความเชื่อมั่น (ความคาดหวัง) จากการใช้ความพยายามเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่ง วูม ระบุว่า การจูงใจเป็นสิ่งมีค่า ซึ่งแต่ละบุคคลกำหนดเป้าหมายและโอกาสเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นทฤษฎีวูม เป็นไปตาม สมการ คือ

$$\text{อำนาจ (Force)} = \text{คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence)} \times \text{ความคาดหวัง (Expectancy)}$$

อำนาจ เป็นจุดแข็งของการจูงใจบุคคล คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence) เป็นจุดแข็งของการจูงใจบุคคลในผลลัพธ์ ความคาดหวัง (Expectancy) เป็นความน่าจะเป็นสำหรับการกระทำเฉพาะอย่าง ซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ เมื่อบุคคลมีเป้าหมายเฉพาะอย่างไม่แตกต่างกัน คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์เท่ากับศูนย์ มีผลลัพธ์เป็นลบเมื่อบุคคลไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ ผลลัพธ์ก็คือ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

34

ไม่มีการจูงใจ นอกจากนี้บุคคลจะไม่มีมีการจูงใจให้บรรลุเป้าหมาย ถ้าความคาดหวังเป็นศูนย์หรือติดลบ อำนาจในการกระทำบางสิ่งขึ้นอยู่กับทั้งคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์และความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวัง สรุปได้ว่า การกระทำเป็นผลจากแรงจูงใจและความสามารถ แรงจูงใจขึ้นอยู่กับความคาดหวังที่บุคคลคาดว่าจะได้ผลจากที่เขาได้พยายาม แรงจูงใจประกอบไปด้วยทั้งแรงจูงใจภายในภายนอก แรงจูงใจภายใน คือความพึงพอใจที่ประสบความสำเร็จ และแรงจูงใจภายนอกคือรางวัลที่ได้รับ และพฤติกรรมของบุคคลจะประกอบไปด้วยความสามารถ ความพยายาม และการรับรู้เรื่องบทบาทของตน

โดยสรุป การที่บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในสิ่งใด ๆ ได้มากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคล แรงผลักดันที่จะนำไปสู่การกระทำ และเป้าหมายที่ต้องการ ความพึงพอใจของบุคคล เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองในระดับหนึ่ง และเมื่อบุคคลนั้นเกิดความต้องการจึงจะตั้งเป้าหมายเพื่อให้บรรลุความต้องการ ความต้องการของบุคคลจะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมและลักษณะของบุคคล

### 3.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

ทฤษฎีการจูงใจ หมายถึงทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการเชื่อมโยงระหว่างปัจจัยที่จะเป็นสิ่งที่กระตุ้นหรือสิ่งเร้ากับพฤติกรรมหรือทัศนคติในการทำงานของบุคคล ทฤษฎีการจูงใจมีหลายทฤษฎีและยังมีพัฒนาการต่อเนื่องมาเรื่อย ๆ อย่างไรก็ตามทฤษฎีการจูงใจที่มีบทบาทในวงการบริหารธุรกิจมีดังต่อไปนี้

ในทฤษฎีความคาดหวัง หมายถึงการที่พนักงานคาดหวังว่า การใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานสูงๆ จะส่งผลให้เกิดผลสำเร็จ และประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงด้วย ดังนั้นความคาดหวังในทฤษฎีนี้จึงขึ้นอยู่กับความมั่นใจในตนเองของบุคคลจะมีไม่เท่ากัน แม้ว่าความสามารถในการปฏิบัติงานจะเท่ากันก็ตามทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานและผลงานของบุคคลแตกต่างกัน เช่น พนักงานขายสองคนอาจมีความคาดหวังถึงความสำเร็จในการทำงานไม่เท่ากัน คนแรกเชื่อมั่นว่าจะขายสินค้าได้ 10 ล้านบาทต่อไป ส่วนคนที่สองเชื่อมั่นว่าจะขายสินค้าได้ 20 ล้านบาทต่อไป

ความเชื่อมั่นในผลตอบแทนที่จะได้ หมายถึง การที่พนักงานเชื่อมั่นว่าในการปฏิบัติหน้าที่ของตนโดยใช้ความพยายามจะทำให้ตนได้รับผลตอบแทนอย่างเหมาะสม ดังนั้น การที่ผู้บริหารมีระบบผลตอบแทนที่ชัดเจน จะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่พนักงานในการที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ของการศึกษาทางด้านการจูงใจ เนื่องจากการบริหารองค์การธุรกิจนั้นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์การ ได้แก่ การที่ผู้บริหารสามารถทำเพื่อจุดมุ่งหมายของ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

35

ส่วนรวมในองค์กรและเนื่องจากการที่จะทำให้มนุษย์ใช้ศักยภาพที่ตนเองมีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดนั้นไม่สามารถทำได้โดยการบังคับ แต่ทำได้โดยการจูงใจให้บุคคลกระทำการต่าง ๆ จากความสมัครใจของตนเอง ดังนั้น การจูงใจจะก่อให้เกิดประโยชน์ ดังนี้

1. ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจกับการทำงานและการอยู่ร่วมกัน
2. ทำให้พนักงานใช้ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ที่ตนเองมีอยู่มาใช้ในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ
3. ทำให้กิจการสามารถประหยัดต้นทุนในทุก ๆ ด้านทำให้กิจการมีพัฒนาการและความเจริญรุ่งเรืองแทน

ทฤษฎี สาธาร (2544 : 43) กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่าการทำงานจะมีความสุขหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้บริหารโรงเรียนมีส่วนร่วมในการสร้างน้ำใจให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาภายในโรงเรียน สิ่งที่ผู้บริหารไม่ควรละเลย คือ

1. รายได้ เพราะถ้ารายได้ไม่เพียงพอ จะทำให้ไม่มีกำลังใจในการทำงาน
2. สวัสดิการต้องเพียงพอ หมายถึง สภาพที่ทำงาน ห้องพักรู ความสะอาด ตลอดจนสิทธิต่าง ๆ ในการดำรงชีวิต หรือความก้าวหน้า
3. ความภูมิใจในหน่วยงาน ถ้าโรงเรียนมีชื่อเสียง ครูก็ภูมิใจ มีน้ำใจในการทำงาน การมีส่วนร่วมในสังคมทำให้คนมีน้ำใจที่จะทำงานต่อไป

ทรงศักดิ์ ศรีกาพสินธุ์ (2544 : 43) ได้กล่าวถึง เรื่องความพึงพอใจในงานว่า ในการบริหารใด ๆ ก็ตาม ผู้บริหารย่อมมีจุดหมายปลายทาง คือให้งานของหน่วยงานนั้นประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและมุ่งหวังให้สมาชิกผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นเกี่ยวกับ

1. ด้านการจัดระบบขององค์กร ถ้าหากองค์กรใดมีระบบรวบอำนาจไว้ที่ศูนย์กลางมาก ความพึงพอใจจะต่ำ ผู้มีวุฒิสูง มีความสามารถ ความพึงพอใจจะสูง มีขั้นตอนการออกระเบียบวิธีการมาก ความพึงพอใจจะต่ำ มีการแบ่งลำดับมาก ความพึงพอใจจะต่ำ
2. ด้านการบริหารงานทั่วไป สาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับกิจการภายในของงานนั้น ๆ โดยตรง
3. ด้านจิตวิทยา สิ่งจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์ คือ ความต้องการความสัมฤทธิ์ผลในหน้าที่การงาน

## 3.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2543 : 6) ได้จำแนกพฤติกรรมมนุษย์ในทางพระพุทธศาสนา เป็น 3 ประเภท คือ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

36

1. กายกรรม เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกทางร่างกายทั้งทางตรง และทางอ้อม ทางตรง เช่น การเดิน การยืน นั่งและการแสดงภาษาทางกาย ส่วนทางอ้อม เช่น การยิ้ม และกล่าวคำทักทาย
2. วจีกรรม เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกทางวาจา ทั้งทางตรงและทางอ้อม ทางตรง เช่น การพูด การเจรจา ส่วนทางอ้อม เช่น พูดพร้อมจับมือแสดงความเป็นมิตร
3. มโนกรรม เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงระดับจิตใจ ทั้งทางตรง และ ทางอ้อม ทางตรง เช่น การมีจิตสมาธิ การมีน้ำใจ ส่วนทางอ้อม เช่น การคิดถึงเพื่อนก็โทรศัพท์หรือไปพบพร้อมมิของฝากที่ถูกใจเพื่อน เป็นต้น

จากการแบ่งประเภทของพฤติกรรมข้างต้น การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะพฤติกรรมภายใน หรือพฤติกรรมปกปิด ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง

กระบวนการทางพฤติกรรม มีผู้ให้คำอธิบายไว้ ดังนี้

สุรพล พยอมแย้ม (2541 :16) ได้แบ่งกระบวนการทางพฤติกรรมแยกออกได้เป็น 3 กระบวนการ ดังนี้

1. กระบวนการรับรู้ เป็นกระบวนการเริ่มต้นที่เริ่มจากการที่บุคคลได้รับสัมผัสหรือข่าวสารจากสิ่งเร้าต่าง ๆ โดยผ่านระบบประสาทสัมผัสซึ่งรวมถึงการรู้สึกกับสิ่งเร้าที่สัมผัส นั้น ๆ ด้วย
2. กระบวนการคิดและเข้าใจ เป็นกระบวนการทางปัญญา ซึ่งประกอบไปด้วย การเรียนรู้ การคิด และการจำ ตลอดจนนำไปใช้ หรือเกิดจากการพัฒนาจากการเรียนรู้ที่ผ่านการสัมผัส การรู้สึกที่นำมาสู่การคิด และเข้าใจ เป็นกระบวนการทำงานที่มีความละเอียดซับซ้อนมาก
3. กระบวนการแสดงออก หลังจากผ่านขั้นตอนของการรับรู้และการคิดและเข้าใจแล้ว บุคคลจะมีอารมณ์ตอบสนองต่อสิ่งที่ได้ รับรู้นั้นๆ แต่เมื่อได้คิดและเลือกที่จะแสดงการตอบสนองให้บุคคลอื่นสังเกตได้ เราจะเรียกว่าพฤติกรรมภายนอก ซึ่งพฤติกรรมภายนอกนี้เป็นเพียงส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่มีอยู่ทั้งหมดในตัวบุคคลนั้น เมื่อมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่ง การแสดงออกมาเพียงบางส่วนของที่มีอยู่จริง

สรุปได้ว่าพฤติกรรมมนุษย์ มี 3 ประเภท คือ กายกรรม วจีกรรม และมโนกรรม ส่วนกระบวนการทางพฤติกรรม มี 3 ประเภท คือ กระบวนการรับรู้ กระบวนการคิดและเข้าใจ และกระบวนการแสดงออก

## 4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บุญรวย ฤาชัย (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าประจำบ้านต่อสวัสดิการที่ได้รับ: ศึกษากรณี เฉพาะเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่พึงพอใจเกี่ยวกับ ชุดทำงาน รองเท้า



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

37

ถูงมือ และอุปถัมภ์ความปลอดภัย และพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ทั้งเพศชายและเพศหญิง พึงพอใจเกี่ยวกับ การจัดสถานศึกษาออกโรงเรียนภายในบริษัท และการส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรม สัมมนาออกสถานที่ และถึงพอใจเกี่ยวกับการจัดเลี้ยงสังสรรค์ประจำปี สวัสดิการที่นอกเหนือ กฎหมายกำหนด 4 ด้าน ในรูปที่ไม่ใช่ตัวเงิน ความพึงพอใจเรื่องรถรับ-ส่งพนักงาน เครื่องแบบพนักงาน สวัสดิการเงินกู้ และอาหารกลางวัน ตลอดจนพอใจชุดทำงาน รองเท้า และอุปถัมภ์ความปลอดภัย สำหรับการศึกษาค่าจ้างที่สูงสุดคือ การจัดห้องสมุด โรงงานสำหรับพนักงานได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม การอบรมสัมมนาออกสถานที่ และถึงพอใจเกี่ยวกับการจัดเลี้ยงสังสรรค์ปีใหม่ การจัดสวนหย่อม และสวนสุขภาพ ด้านความสะดวกสบายพอใจต่อการมีพนักงานขับรถประจำ ตำแหน่ง และมีรถประจำตำแหน่ง ปัญหา และ ความต้องการสวัสดิการพบว่าไม่มีปัญหา มีแต่เพียงส่วนน้อยคิดเป็นร้อยละ 40.66 ที่มี ปัญหา และปัญหาที่พบคือความไม่เสมอภาคในการได้รับสวัสดิการ การมีขั้นตอนมากและการใช้ระยะเวลา เวลานาน สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการพบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้จัดสวัสดิการ ตามหลักความเสมอภาค และหลักการสนองตอบ ส่วนสวัสดิการที่พนักงานต้องการมากที่สุดคือ หลักการ ตอบสนองและหลักความเสมอภาค สวัสดิการด้านอื่น ๆ พบว่าต้องการเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเบิกค่ารักษาพยาบาล (บิดามารดา และบุตร) การประกันชีวิต ทุนการศึกษา และเงินตำแหน่ง

สุรศักดิ์ ข่ายแก้ว (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการศึกษาความคิดเห็นของนายจ้าง และลูกจ้าง ในสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่มีต่อพระราชบัญญัติ คุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541. ผลการวิจัย พบว่า 1) ความคิดเห็นของนายจ้าง และลูกจ้าง ของสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่มีต่อพระราชบัญญัติ คุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก 2) ความคิดเห็นระหว่างนายจ้าง และลูกจ้าง ของสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่มีต่อพระราชบัญญัติ คุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 โดยภาพรวมมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ .05 โดยที่ความคิดเห็นของลูกจ้างจะมีระดับความเห็นด้วยสูงกว่าความคิดเห็นของนายจ้าง 3) ความคิดเห็นของนายจ้างที่มีอายุแตกต่างกัน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยนายจ้างที่มีอายุมากกว่า 35 ปี จะมีความคิดเห็น อยู่ในระดับความเห็นด้วยที่สูงกว่าความคิดเห็นของนายจ้างที่มีอายุ 25-35 ปี 4) ความคิดเห็นของนายจ้างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยภาพรวมมีความ คิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยนายจ้างที่มีการศึกษาในระดับ อนุปริญญา หรือ ปวส. จนถึงปริญญาตรี จะมีความคิดเห็นในระดับความเห็นด้วยที่เท่ากัน รองลงมาคือ นายจ้างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี 5) ความคิดเห็น



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

38

ของนายจ้างที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน กัน โดยภาพรวม มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยนายจ้างที่มีประสบการณ์ การทำงานมากกว่า 10 ปี มีระดับความ คิดเห็นอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือนายจ้าง ที่มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี และนายจ้างที่มี ประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี ตามลำดับ 6) ความคิดเห็นของนายจ้างที่มีเพศ สถานภาพ สมรส สถานภาพทางครอบครัว และ ลักษณะงานที่แตกต่างกัน โดยภาพรวมมีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ทางสถิติ 7) ความคิดเห็นของลูกจ้างที่มีลักษณะงานที่แตกต่างกัน โดยภาพรวมมีระดับ ความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 โดยที่ความคิดเห็นของ ลูกจ้าง ที่มีลักษณะงานเป็นงานสำนักงาน จะมีระดับความเห็นด้วยสูงกว่าความคิดเห็นของลูกจ้าง ที่มีลักษณะงานเป็นงาน โรงงาน หรืองานกะ และ 8) ความคิดเห็นของลูกจ้างที่มีเพศ สถานภาพ สมรส สถานภาพทางครอบครัว อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานที่ แตกต่างกัน โดยภาพรวมมีความคิด เห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ฉัฐวุฒิ มหาวิไล (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความเมื่อยล้าและผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษากรณี บริษัทมัทสึชิตะ อิเล็กทริก เวิร์คส์ (อยุธยา) จำกัด. ผลการวิจัยพบว่า อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน การทำงานกะ และชั่วโมงนอน ไม่มี ความสัมพันธ์กับความเมื่อยล้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในกรณีประเมินความเมื่อยล้าเชิง จิตวิสัย แต่จากการประเมินความเมื่อยล้าเชิงวัตถุวิสัย โดย เครื่องวัดความแข็งแรงของกล้ามเนื้อ พบว่าอายุงานมีความสัมพันธ์กับความเมื่อยล้าอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนทาง ด้าน ความเมื่อยล้ากับผลการปฏิบัติงานไม่พบว่า ความเมื่อยล้า ที่ประเมินจากแบบสอบถาม เชิงจิตวิสัยและผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ แต่พบว่า ความ เมื่อยล้าเชิงวัตถุวิสัย ที่วัดโดยเครื่องวัดความแข็งแรงของกล้ามเนื้อ มีความสัมพันธ์กับผล การปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุพินดา คิวานนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิต การทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัย พบว่า 1) พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และ ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) พนักงานที่มีรายได้และอายุการทำงานแตกต่างกัน จะมี คุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน 3) พนักงานที่มีเพศ รายได้ และ อายุการทำงานแตกต่างกัน จะมี ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน 4) คุณภาพชีวิต การทำงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์กับ ความ ผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงาน 5) คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับผล การปฏิบัติงานของพนักงาน 6) ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับผลการ ปฏิบัติงานของพนักงาน แต่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่าง



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

39

มากเพื่อประโยชน์ ขององค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และ 7) ตัวแปร ความผูกพันต่อ องค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ของ องค์กร มีอำนาจพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 2

สุวิทย์ แสนสุข (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ศึกษาขวัญในการทำงานของ พนักงานบริษัท ซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าพนักงานบริษัทซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด มีขวัญในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีขวัญในการทำงานในระดับปานกลางเกือบทุกข้อ ยกเว้น ด้านความก้าวหน้าใน ตำแหน่งงาน ที่พนักงานมีขวัญในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ระดับขวัญในการทำงานของพนักงาน บริษัท ซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามสถานภาพ พบว่าพนักงานชายและหญิง มี ขวัญในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เพศชายมีขวัญในการทำงานด้านความสำเร็จ ในการทำงานอยู่ในระดับสูง ส่วนเพศหญิงมีขวัญในการทำงานด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับต่ำ พนักงานทุกกลุ่มอายุ มีขวัญในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่พนักงานที่มีอายุ 36 ปี ขึ้นไป มีขวัญในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงานและด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับสูง พนักงานอายุ 30 ปีลงมา มีขวัญในการทำงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอยู่ในระดับต่ำ และพนักงานต่ำกว่า 21 ปีลงมา มีขวัญในการทำงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานและด้าน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับต่ำ พนักงานทุกระดับการศึกษา มีขวัญใน การทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่พนักงานที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีขวัญใน การทำงานอยู่ในระดับสูง ส่วนระดับ ปวส. และ ปริญญาตรี มีขวัญในการทำงานด้านความก้าวหน้า ในตำแหน่งงานอยู่ในระดับต่ำ และต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. มีขวัญในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ พนักงานทุกกลุ่มสถานภาพ มีขวัญในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง แต่พนักงานทุกสถานภาพ มีขวัญในการทำงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอยู่ ในระดับต่ำและพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้างหรือหม้าย มีขวัญในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับ ผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับต่ำ พนักงานทุกกลุ่มประสบการณ์ มีขวัญในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่พนักงานที่มีประสบการณ์ 11 ปีขึ้นไป มีขวัญในการทำงานด้าน ความรับผิดชอบอยู่ในระดับสูง และพนักงานทุกกลุ่มประสบการณ์ มีขวัญในการทำงานด้าน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอยู่ในระดับต่ำ พนักงานตำแหน่งผู้จัดการกับเลขานุการ มีขวัญ ในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง ส่วนพนักงานตำแหน่งวิศวกร หัวหน้างาน ช่างเทคนิค ผู้ฝึกสอนและพนักงานปฏิบัติการ มีขวัญในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานทุก สถานะที่ทำงาน มีขวัญในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่พนักงานที่ทำงานที่โรงงาน





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

40

โคราช มีขวัญในการทำงานด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับสูง และพนักงานที่ทำงานที่โรงงาน เภารักษ์และเวล โกรว์ มีขวัญในการทำงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอยู่ในระดับต่ำ

เชษฐ รัชดาพรณาธิกุล (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน ของลูกจ้างในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ลูกจ้างใน อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีความรู้สึกไม่แน่ใจ เกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์กับความรู้สึกมั่นคงในการ ทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โดยตัว แปรอิสระ 11 ตัวแปรร่วมพิจารณา พบว่ามีเพียง 6 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกมั่นคง ในการทำงานของลูกจ้าง ในอุตสาหกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเป็นความสัมพันธ์ในเชิง บวกทั้งหมด คือ การรับรู้สถานะและศักยภาพขององค์กร การรับรู้สภาพเศรษฐกิจและสังคม การ รับรู้ ความชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร การรับรู้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ความสำคัญของตน ต่อองค์กรและค่านิยมในการทำงาน โดยตัวแปรทั้ง 6 ตัวนี้สามารถอธิบายความแปรปรวน กับ ความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้ร้อยละ 48.50 สำหรับ แนวทางในการเสริมสร้างความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย การเก็บออม/สะสมเงิน พยายามหางานใหม่ที่มีความมั่นคงกว่า ตั้งใจทำงานด้วยความ ขยัน ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ ไม่มาทำงานสายและไม่ขาดงานโดยไม่จำเป็น หาอาชีพเสริมฝึกรบมทักษะ เพิ่มเติมจากภายนอกสถานประกอบการ และศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม อยู่เสมอ ข้อเสนอแนะจากการ วิจัยครั้งนี้ คือ องค์กรควรมีการวางแผนและประเมินสถานการณ์ ทางเศรษฐกิจและสังคมอยู่เสมอ ควรมีการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ แก่ลูกจ้างอย่างถูกต้อง ชัดเจนและสม่ำเสมอ ควรมีการส่งเสริม และพัฒนาทักษะฝีมือให้แก่ลูกจ้างอย่างต่อเนื่อง ควรที่จะส่งเสริมหรือให้ความสำคัญในเรื่อง ค่านิยมในการทำงานทางด้านต่าง ๆ ที่ดีแก่ ลูกจ้างด้วย เพื่อเป็นการเสริมสร้างความรู้สึกมั่นคงใน การทำงานให้แก่ลูกจ้างต่อไป

รสรินทร์ แมบจันทิก (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท มหาจักรไฟฟ้าสากล จำกัด สรุปผลการวิจัยดังนี้ 1) พนักงานบริษัท มหาจักร ไฟฟ้าสากล จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือน และสวัสดิการอื่น ๆ ด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน ด้านสถานภาพทางสังคม พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความ มั่นคงในงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้าน ความเป็นอยู่ส่วนตัว พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แต่ด้านโอกาสเจริญเติบโต



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

41

พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และ 2) พนักงานบริษัท มหาจักรไฟฟ้าสากล จำกัด ที่มีเพศอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้ พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในด้านการปกครอง บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงาน พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านการได้รับการยอมรับ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการอื่น ๆ และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ส่วนด้านอื่น ๆ พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิชิต ลิ้มโพธิ์ทอง (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท ฮิตาชิ เพอร์โรท์ (ประเทศไทย) จำกัด จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศหญิง มีจำนวน 612 คน (ร้อยละ 95.60) เพศชาย มีจำนวน 28 คน (ร้อยละ 4.40) มีอายุ 18-22 ปี จำนวน 64 คน (ร้อยละ 10) อายุ 23-27ปี จำนวน 188 คน (ร้อยละ 29.40) อายุ 28-31 ปี จำนวน 202 คน (ร้อยละ 31.60) อายุ 32 ปีขึ้นไป จำนวน 186 คน (ร้อยละ 29.10) ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 316คน (ร้อยละ 49.4) รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 249 คน (ร้อยละ 38.9) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 14 คน (ร้อยละ 2.2) จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 10 คน (ร้อยละ 1.6) ตามลำดับ ไม่มี ผู้จบการศึกษาระดับปริญญาโท (ร้อยละ 0.0) นอกจากนั้นยังมีผู้จบการศึกษาระดับอื่นๆ เช่น ประกาศนียบัตรวิชาชีพ จำนวน 51 คน (ร้อยละ 8.0) มีสถานภาพโสด จำนวน 340 คน (ร้อยละ 53.1) รองลงมา มีสถานภาพสมรสจำนวน 281 คน (ร้อยละ 43.9) สถานภาพหย่าร้าง 13 คน (ร้อยละ 2.0) และสถานภาพเป็นหม้าย จำนวน 6 คน (ร้อยละ 0.9) ตามลำดับ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001-7,000 บาท จำนวน 315 คน (ร้อยละ 49.2) รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 3,000 – 5,000 บาท จำนวน 215 คน (ร้อยละ 33.6) ลำดับต่อมา มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 7,001 – 9,000 บาท จำนวน 71 คน (เป็นร้อยละ 11.1) มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 9,001 – 11,000 บาท จำนวน 30 คน (ร้อยละ 4.7) และมีรายได้ต่อเดือน 11,001 บาทขึ้นไป จำนวน 9 คน (ร้อยละ 1.4) ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีผลความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าตอบแทน อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .738 มีผลความพึงพอใจต่อปัจจัยสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .703 มีผลความพึงพอใจต่อปัจจัยการบริหารอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .917 มีผลความพึงพอใจต่อปัจจัยความสำเร็จ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .839 มีผลความพึงพอใจต่อปัจจัยโครงสร้างองค์กร อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.17



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

42

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .850 ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่าพนักงานในกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มเพศที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มอายุที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มระดับการศึกษาที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มสถานภาพที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มรายได้ที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

วารกรณ์ หนูดำ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เวสเทริน ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระยะเวลาทำงานต่ำกว่า 7 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 2) บริษัท เวสเทริน ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด มีการบริหารจัดการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านเรียงตามลำดับ คือ ด้านการจัดองค์กร ด้านการควบคุม ด้านการวางแผน ด้านการใช้สิทธิพลหรือการจูงใจ และด้านการประสานงาน 3) ความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านเรียงตามลำดับ คือ ด้านสภาพแวดล้อมของที่ทำงานและลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ความมั่นคงในงาน ด้านลักษณะนโยบายและการบริหารงาน ด้านลักษณะการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ 4) พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของบริษัท เวสเทริน ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด แตกต่างกัน 5) พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน และ 6) ผลการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติ Correlation ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่าการบริหารจัดการด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการใช้สิทธิพลหรือการจูงใจ ด้านการประสานงานและด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานเท่ากับ 0.750, 0.685, 0.399, 0.644 และ 0.574 ตามลำดับซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับต่ำถึงระดับสูง

วีรพร สิงห์ศรีธงชัย (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในบริษัทเขตสวนอุตสาหกรรม โรจนะ ผลงานวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของพนักงานในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็น



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

43

ระดับมากในด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ส่วนด้านความยุติธรรม ด้านสภาพการปฏิบัติงานและด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจระดับมากในด้านลักษณะของงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านรายได้/ค่าตอบแทน/สวัสดิการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3) พนักงานที่มี อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนาเดิม ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) พนักงานที่มี อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนาเดิม และเพศที่บริษัทตั้งอยู่ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และ 5) ความคิดเห็นของพนักงานกับความพึงพอใจของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันในด้านบวก เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สุเทพ พานิชพันธ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิคูนี (ประเทศไทย) จำกัด ผลงานวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และ ด้านความอิสระในการปฏิบัติงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลางทุกด้าน 2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านลักษณะของงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคิดเห็นในระดับปานกลางทุกด้าน 3) พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และ อายุงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน 4) พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และ อายุงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และ 5) ระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อรรณพ ชื่นโกศทรัพย์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท เม็กเท็ค แมนูแฟ็คเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ผลงานวิจัยพบว่า 1) พนักงานส่วนใหญ่เข้าทำงานในบริษัทด้วยการสมัครด้วยตนเอง เวลาทำงานประจำคือ 06.30 - 18.30 น. จำนวนชั่วโมงทำงานนอกเวลาต่อเดือนคือ 71 - 90 ชั่วโมง จำนวนปีที่ทำงานในบริษัทคือ 3 - 4 ปี และเดินทางมาทำงานด้วยรถของบริษัท 2) ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

44

ในระดับมาก ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านลักษณะนโยบายและการบริหารงาน ส่วนด้านลักษณะการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านสภาพการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 3) พนักงานที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) พนักงานที่มีลักษณะการเข้ามาทำงานในบริษัทต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนเวลาทำงานประจำ จำนวนชั่วโมงทำงานนอกเวลาต่อเดือน จำนวนปีที่ทำงานในบริษัท การเดินทางมาทำงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คูมารา และ อแมนดา (Kumara and Amanda. 1989 : 315-329) ได้ศึกษาเรื่องบรรยากาศในการทำงานและความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมของชาวญี่ปุ่น พบว่า การให้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน จะมีผลต่อการเพิ่มความพึงพอใจในงาน โดยเฉพาะกับพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจที่เกี่ยวกับงานต่ำ

เทอร์เนจ และ สไปลเบิร์กเกอร์ (Turnage and Spielberg. 1998 : Abstract) ได้ศึกษาความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่าแหล่งที่ก่อให้เกิดความเครียดมากที่สุด คือ ปริมาณงานที่มากเกินไป การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ความขัดแย้งในหน้าที่การทำงานกับบุคคลอื่น การไม่ได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า ความเครียดเป็นสภาวะกดดันที่มีต่อร่างกายและจิตใจเมื่อถูกคุกคามจากสิ่งแวดล้อมและสถานการณ์อื่นไม่พึงประสงค์ทั้งภายนอกและภายใน มากกระตุ้นทำให้บุคคลแสดงการตอบโต้แตกต่างกันซึ่งอาจแสดงออกได้ 3 ทาง คือ ทางร่างกาย ทางอารมณ์และทางพฤติกรรม ซึ่งมีสาเหตุมาจาก

1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สถานที่ทำงานไม่เป็นสัดส่วน อากาศถ่ายเทไม่สะดวก มีแสงสว่างไม่เหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำ มีเสียงรบกวนการทำงาน
2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ได้แก่ สัมพันธภาพที่ไม่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาไม่มีความเป็นกันเอง ผู้บังคับบัญชาไม่สนใจผู้ใต้บังคับบัญชาเมื่อพนักงานแสดงความคิดเห็นแล้วไม่สนใจ
3. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ได้แก่ ไม่มีการให้คำปรึกษาหารือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวหรือเข้ากับเพื่อนร่วมงานไม่ได้



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

45

4. ลักษณะงานและปริมาณงาน ได้แก่ การได้รับมอบหมายงานพิเศษเป็นประจำในขณะที่งานประจำทำไม่ทัน ปริมาณงานที่มากจนเกินไป งานที่ทำไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เป็นงานที่ไม่ชอบ เป็นงานที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบสูง

5. ความก้าวหน้าการทำงาน ได้แก่ ไม่ได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าจากผู้บังคับบัญชา ไม่มีโอกาสเลื่อนขั้นหรือได้ตำแหน่งสูงขึ้น งานที่ทำไม่มีความมั่นคง โอกาสได้รับการฝึกอบรมมีน้อย การพิจารณาความดีความชอบยังไม่ยุติธรรม

6. นโยบายและการบริหารงาน ได้แก่ กฎระเบียบที่เข้มงวดเกินไป นโยบายและการบริหารงานไม่เป็นที่ยอมรับของพนักงาน ฝ่ายบริหารไม่อำนวยความสะดวก ขาดการประสานงานที่ดี ไม่มีความยุติธรรม

ผลของความเครียดแสดงออกได้ 3 ทางคือ

1. ความเครียดทางร่างกาย เช่น หัวใจเต้นไม่ปกติ ใจสั่น หายใจถี่ ปากคอแห้ง เกร็งตามมือเท้า หลังและคอ เหนื่อยออกตามฝ่ามือและฝ่าเท้า นอนไม่หลับ ปวดศีรษะ เบื่ออาหาร เป็นต้น

2. ความเครียดทางอารมณ์ เช่น ความรู้สึกโกรธง่าย หงุดหงิดง่าย รู้สึกตำต้อยเพราะถูกรังเกียจหรือดูถูกจากคนอื่น รู้สึกท้อแท้สิ้นหวัง เป็นต้น

3. ความเครียดทางพฤติกรรม เช่น การแสดงกริยาและวาทะก้าวร้าวต่อผู้อื่น ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ขาดสมาธิในการทำงาน ลังเลไม่กล้าตัดสินใจ มากทำงานสาย การขาดงานและลาออกจากงาน เป็นต้น

ระดับของความเครียดอาจแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับเล็กน้อย เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นและสิ้นสุดในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ เพียงนาทีหรือชั่วโมงอาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและอารมณ์แต่เป็นระยะสั้น ซึ่งบุคคลสามารถปรับตัวได้ เช่น หัวใจเต้นเร็ว ใจสั่น หงุดหงิด เป็นต้น

2. ความเครียดระดับปานกลาง เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นนานเป็นชั่วโมงหรือเป็นวันทำให้มีการแสดงออกทางร่างกาย ทางอารมณ์ และทางพฤติกรรมแต่ไม่รุนแรง เช่น อารมณ์เสียว่ายและโกรธง่าย ท้องผูก ท้องเสีย ไม่มีสมาธิ วิตกกังวล เป็นต้น

3. ความเครียดระดับสูง จะมีความเครียดที่เกิดขึ้นนานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือนหรือปี ทำให้การเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจมีการแสดงออกทางร่างกาย ทางอารมณ์ ทางพฤติกรรมที่ชัดเจนซึ่งบุคคลไม่สามารถปรับตัวได้ เช่น การขาดงาน หวาดระแวง ซึมเศร้า มีปฏิกิริยาก้าวร้าว เป็นต้น ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีระดับความเครียดที่เหมาะสมของตนเอง บุคคลที่มีความเครียดระดับที่เหมาะสมจะเป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลนั้นเพิ่มความสามารถในการทำงานได้สูงยิ่งขึ้น ถ้าหากบุคคลมีความเครียดอยู่ในระดับที่สูงจนเกินไปทำให้เกิดโทษแก่ร่างกาย อารมณ์ และมีพฤติกรรมเปลี่ยนไป



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

46

ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ปริมาณงานและคุณภาพของผลผลิตลดลง ความผิดพลาดในงานมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลเสียหายต่อพนักงานและต่อเศรษฐกิจโดยรวมขององค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว พบว่าการประเมินระดับความพึงพอใจของพนักงานปฏิบัติการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการที่จะสะท้อนคุณภาพของการจัดบริหารจัดการภายในบริษัทได้เป็นอย่างดี เพราะบริษัท เอส แอนด์ เค พีริซัน เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด เป็นโรงงานที่มีระบบการผลิตอุตสาหกรรมที่มีส่วนในการพัฒนาประเทศให้เป็นผู้นำในด้านอุตสาหกรรมให้ก้าวหน้าในภูมิภาคเอเชีย ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษาจึงมีแนวความคิดที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอส แอนด์ เค พีริซัน เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด